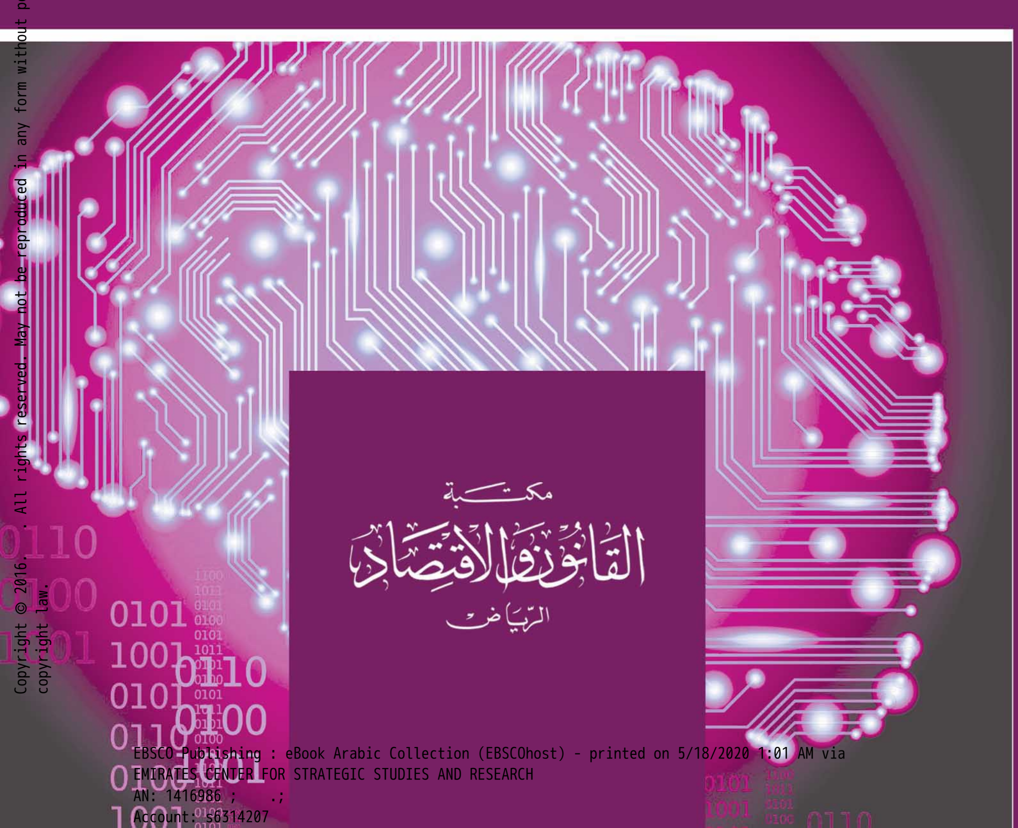
دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات الإدارية في المنشآت التجارية

الدكتور
أحمد محمود محمد خلف



دور نظم المعلومات الإدارية
في دعم اتخاذ القرارات الإدارية
في المنشآت التجارية

دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات الإدارية في المنشآت التجارية

الدكتور
أحمد محمود محمد خلف

الطبعة الأولى
١٤٣٦هـ - ٢٠١٥م

مكتبة
القانون والاقتصاد
الرياض

ح مكتبة القانون والاقتصاد، 1435هـ

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

خلف، احمد محمود محمد

دور نظم المعلومات الادارية في دعم اتخاذ القرارات الادارية في المنشآت التجارية . / احمد محمود محمد خلف .- الرياض، 1435 هـ

.. ص ؛ .. سم

ردمك: 978-603-8146-38-5

1 - نظم المعلومات 2 - اتخاذ القرارات 3- ادارة الاعمال - معالجة البيانات أ. العنوان

ديوي 658.0285 1435/4902

رقم الإيداع: 1435/4902

ردمك: 978-603-8146-38-5

الطبعة الأولى

1436 هـ/2015 م





جمهورية مصر العربية 6 اكتوبر - الحي الخامس - المجاورة الثانية- العقد الثاني - ش 13 - رقم 366 .

هاتف: 238344285 - فاكس: 238344285 - جوال: 01011270909

www.yafoz.com.sa

info@yafoz.com.sa

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿وَعَلَّمَكَ مَا لَمْ تَكُنْ تَعْلَمُ وَكَانَ فَضْلُ اللّهِ عَلَيْكَ عَظِيماً﴾

صدق الله العظيم

الإهداء

إلى روح والدي رحمه الله

إلى والدتي الحنونة

إلى العائلة الكريمة

إلى زوجتي العزيزة رفيقة دربي

إلى أبنائي مهند، وهيثم، وإسماعيل

وهديل، وعبير، وروان، وليان. بهجة حياتي

إليهم جميعا أهدي هذا الجهد المتواضع

الباحث

شكر وتقدير

الحمد لله رب العلمين والصلاة والسلام علي خاتم الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحابته أجمعين، أحمده تبارك وتعالى على نعمة العقل التي ميزنا بها عن سائر مخلوقاته، كما أحمده تعالى على أن يسر وأنار لي الطر يق لإنجاز هذا العمل المتواضع ليكون إضافة علمية تضاف للمكتبة العربية، ليستفيد منه الباحث والطالب وذوي الاختصاص.

أتقدَّم بخالص الشكر والتقدير إلى معهد بحوث ودراسات العالم الإسلامي والى جامعة أم درمان الإسلامية للدراسات العليا، جزاهم الله خيراً.

كما ويسعدني أن أتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان إلى أستاذي الفاضل الدكتور عبد المنعم محمد علي المشرف على هذه الرسالة، على ما أولاه من رعاية واهتمام كبيرين، فقد كان لتوجيهاته وإرشاداته كبير الأثر في إخراج هذه الرسالة والتي بفضله بعد الله أبصرت النور.

كما أتوجه بجزيل الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور عبد العزيز عبد الرحيم سلمان المناقش الخارجي والى الأستاذ الدكتور موسى احمد آدم المناقش الداخلي على ما بذلاه من جهد في قراءة البحث ونقده.

كما لا يفوتني أن اشكر جميع من ساهم في هذه الرسالة، وأعانني وقدم لي المشورة والمساعدة حتى لو بكلمة.

كما وأتقدم بالشكر الجزيل إلي جميع الشركات التجارية ممثلة بكوادرها الإدارية وأخص بالذكر الأخوة الذين أجابوا على أسئلة الدراسة ومستلزماتها، جزاهم الله عنا خير الجزاء.

أحمد محمود خلف

الفصل التمهيدي

الإطار المنهجي للدراسة

المقدمة:

لا شك في أهمية المعلومات لدعم اتخاذ القرارات الإدارية، ولقد صاحب ازدياد أهمية المعلومات للمنشآت على اختلاف أنواعها خلال العقود الأخيرة من القرن العشرين الماضي تطور كبير في تكنولوجيا المعلومات أدى ذلك إلى اعتبارها عنصرا حيويا وركيزة أساسية لتقرير نجاح المنشآت.

والمقصود بالمعلومات الأرقام والحقائق التي تقدم المساعدة للإدارة على تصور ما يحيط بها من مواقف، وتفسير ما يحدث من ظواهر وأحداث للوصول إلى التنبؤ الدقيق لما يمكن حدوثه في المستقبل.

إننا نعيش الآن في عصر يمكن أن نطلق عليه عصر المعلومات، وان أهم مايميز هذا العصر هو حجم الاتصالات التي تحققت بين الأفراد والشعوب، وان هذه الاتصالات ما هي إلا وسيلة تنقل المعلومات من مكان لآخر ومن فرد لآخر، وأن التحدي الحقيقي الذي يواجهنا في واقعنا الراهن هو توفير المعلومات اللازمة ونقلها والتصرف فيها بسرعة ودقة.

إن المعرفة والدراية بهندسة أجهزة الحاسوب وأساليب البرمجة لا يقرر نجاح الإدارة في استخدام المعلومات كمورد حيوي وهام للمنشأة، بل تطور

الأمر إلى علم جديد يشمل المجموعة المنظمة من الأفراد والبرامج والأجهزة والإجراءات المصممة خصيصاً لإدارة المعلومات بالمنشأة، وهو ما يطلق عليه نظم المعلومات الإدارية.

إن الإدارة الناجحة للمنشآت هي التي تعتمد على مورد المعلومات في جميع مستوياتها الإدارية، والاستخدام الفعال لها، في عملية التخطيط، واعتماد القيادة على المعلومات لتحقيق الأهداف الإستراتيجية، كما أن الهيكل التنظيمي يرتبط بشكل وثيق بالمعلومات، كما لا يمكن للإدارة أن تحقق الرقابة الفعالة بدون معلومات صحيحة ودقيقة وفي التوقيت السليم عن أداء المنشأة، كما نجد المعلومات مهمة عن أوضاع البيئة والاقتصاد والمنافسين والعملاء والموردين وقوة العمل والتكنولوجيا الحديثة، جميع المعلومات حيوية وهامة إذا ما أرادت المنشأة تحقيق النجاح والتميز والاستمرار.

- مشكلة الدراسة:

إن الغرض من هذه الدراسة هو تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات الإدارية في المنشآت التجارية بالمدينة المنورة.

أن المنشآت على اختلاف أنواعها الإنتاجية والتجارية والخدمية والاجتماعية والحكومية والخاصة لكي تقوم بدورها الايجابي والفعال على الوجه الأكمل والأمثل في تحقيق أهدافها التي تأسست من أجلها، وكذلك مديري الإدارات المختلفة في هذه المنشآت بحاجة ضرورية إلي تخطيط ورقابة واتخاذ قرارات بالسرعة والدقة والتوقيت المناسب، فإن ذلك لن يتأتى بدون توفر نظام معلومات إدارية ذو كفاءة عالية.

إن أي خلل في نظام المعلومات الإدارية قد يتسبب في تأخير العملية الإدارية بالمنشآت التجارية سواء كان ذلك على مستوى التخطيط أو الرقابة أو اتخاذ القرارات...

وحيث أن نظم المعلومات الإدارية في الآونة الأخيرة تطور بشكل سريع

وكبير خصوصا في ظل تطور تقنية المعلومات وثورة الاتصالات ذلك ساعد على ميكنة المعلومات بواسطة أنظمة وبرامج الكمبيوتر الحديثة.

إن المنشآت التجارية لديها طرق ووسائل لجمع وحفظ المعلومات واسترجاعها عند الحاجة، لكن الاهتمام بمجال النظم المعلوماتية ظل دون المستوى المطلوب.

ونظرا لعدم وجود دراسات تطرقت لمجال دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات الإدارية بالمنشآت التجارية في المدينة المنورة حسب علم الباحث، فإن الدراسة الحالية تسعى إلى تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في المنشآت التجارية بالمدينة المنورة. ولذلك يمكن تلخيص مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:

ما دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات الإدارية في الشركات التجارية؟

- تساؤلات الدراسة:

تحاول هذه الدراسة الإجابة على التساؤل الرئيس وهو:

ما دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات الإدارية في المنشآت التجارية المبحوثة؟

ويتفرع من هذا التساؤل الأسئلة التالية:

1- ما مدى استخدام مخرجات نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرار بالشركات التجارية بالمدينة المنورة؟

2- هل توجد علاقة بين نظم المعلومات الإدارية ونوعية القرارات في الشركات التجارية بالمدينة المنورة من حيث (الدقة والسرعة والسهولة والملائمة)؟

3- هل توجد علاقة بين نظم المعلومات الإدارية وفاعلية القرارات اعتمادا على معايير جودة المعلومات من حيث (البعد الزمني، الشكلي، المحتوى)؟

4- ما مدى اعتماد القرارات الإدارية على المعلومات التي يوفرها نظم المعلومات؟

5- هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة نحو دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات الإدارية تعزى للصفات الشخصية(العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهلات العلمية، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي)؟

- فرضيات الدراسة:

ومن خلال التساؤلات المطروحة في مشكلة الدراسة افترض الباحث الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: يستخدم المديرون في الشركات التجارية بالمدينة المنورة مخرجات نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ قراراتهم بدرجة منخفضة.

الفرضية الثانية: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية في الشركات التجارية بالمدينة المنورة ونوعية القرارات من حيث (الدقة والسرعة والسهولة والملائمة).

الفرضية الثالثة: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية في الشركات التجارية بالمدينة المنورة وفاعلية القرارات اعتمادا علي معايير جودة المعلومات من حيث (البعد الزمني، الشكلي، المحتوى).

الفرضية الرابعة: تعتمد القرارات الإدارية على المعلومات التي

يوفرها نظم المعلومات الإدارية في الشركات التجارية بالمدينة المنورة بدرجة متدنية.

الفرضية الخامسة: هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لصفاتهم الشخصية (العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهلات العلمية، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي) نحو دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات.

- أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة بالتعرف على الهدف الرئيس لها وهو:

دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات الإدارية في المنشآت التجارية بالمدينة المنورة من خلال الآتي:

1- التعرف على مدى استخدام مخرجات نظم المعلومات الإدارية في عملية اتخاذ القرارات بالمنشآت التجارية.

2- التعرف على العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية ونوعية القرارات من حيث الدقة والسرعة والسهولة والملائمة بالمنشآت التجارية.

3- التعرف على العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وكفاءة وفاعلية القرارات اعتمادا علي معايير جودة المعلومات من حيث البعد الزمني، الشكلي، المحتوى.

4- التعرف على مدى اعتماد اتخاذ القرارات الإدارية على المعلومات التي يوفرها نظم المعلومات.

5- التعرف على الفروقات ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد مجتمع الدراسة نحو دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات تعزى للصفات الشخصية «العمر،الحالة الاجتماعية، المؤهلات العلمية، سنوات الخبرة،المستوى الوظيفي».

- أهمية الدراسة:

تنبثق أهمية هذه الدراسة من الدور الذي تلعبه نظم المعلومات الإدارية في حياتنا هذه الأيام حيث نعيش عصر المعلوماتية والمعرفة، وتأثير ذلك على العاملين في المنظمات في إدارة أعمالهم في منشآت المجتمع العامة والخاصة، إن بقاء المنظمات على اختلاف أنواعها مرتبط بالتميز في الأداء والاهتمام بعملية صنع واتخاذ القرار وانعكاس ذلك على غالبية المجالات الإدارية، ولأهمية مواكبة متغيرات ومستجدات العصر جاءت أهمية هذه الدراسة بضرورة استخدام نظم المعلومات المتطورة في العملية الإدارية والمتمثلة في عملية صناعة واتخاذ القرارات الصائبة لضمان نجاح وكفاءة الأعمال لتحقيق أهداف المنظمة في الربح والبقاء والاستمرارية.

لذلك تكمن أهمية هذه الدراسة في الجوانب التالية:

1- إبراز أثر نظم المعلومات الإدارية على رفع مستوى الأداء في إدارات المنشآت المبحوثة.

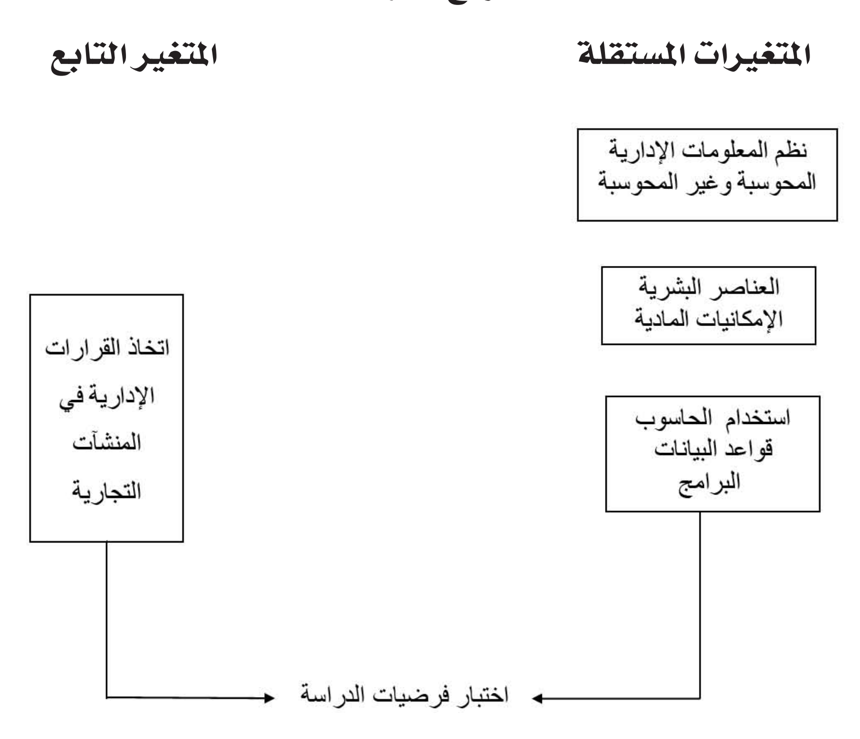
2- سوف تعرض هذه الدراسة معلومات ونتائج وتوصيات مفيدة ونافعة للمديرين حول العلاقة بين استخدام نظم المعلومات الإدارية وأثرها على كفاءة وفاعلية القرارات الإدارية في المنشآت التجارية المبحوثة.

- نموذج الدراسة:

يعكس نموذج الدراسة الحالية مجموعه من المتغيرات التي يحاول الباحث لفحصها واختبارها وقد استطاع الباحث تكوين هذا النموذج اعتمادا على اطلاعه ومراجعته للأدبيات السابقة المتعلقة بموضوعه. وعندما قامت الأدبيات السابقة باختبار هذه المتغيرات لاحظ الباحث عدم قيام الأدبيات باختبار المتغيرات التي اختارتها الدراسة الحالية على دعم اتخاذ القرارات الإدارية، وعلى ضوء ذلك يتكون النموذج من المتغيرات المستقلة والمتغير التابع كما هو مبين في الشكل (1).

شكل (1)

نموذج الدراسة



*المصدر: إعداد الباحث

- منهجية الدراسة:

لقد تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة الحالية، المنهج الوصفي في انجاز الجانب النظري، والمنهج التحليلي من خلال الدراسة الميدانية لانجاز الدراسة، ويشمل منهج الدراسة مجتمع وعينة الدراسة وأساليب جمع البيانات على النحو التالي:

1- مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من الشركات التجارية المبحوثة والبالغ عددها (100) شركة تجارية ذات الفئة الممتازة والأولى مسجلة في مركز الحاسب الآلي بالغرفة التجارية الصناعية بالمدينة المنورة.

2- عينة الدراسة والتحليل:

تكونت عينة الدراسة من جميع المديرين في الشركات التجارية المبحوثة والبالغ عددهم(140) مديرا تقريباً في مستوى الإدارة العليا.

ويشمل لفظ مدير في هذه الدراسة على كل من: مدير عام ونائب مدير عام ومدير دائرة ورئيس قسم، واتبع الباحث أسلوب الحصر الشامل وتم توزيع عدد(140) استبانه على جميع الأفراد المبحوثين.

ولقد تم جمع البيانات عن طريق استبانه وزعت على الشركات التجارية المبحوثة، كما وركزت الدراسة علي محاولة تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في دعم القرارات الإدارية في الشركات التجارية المبحوثة، لهذا فإن وحدة التحليل هو الفرد في هذه الشركات بصفته هو متخذ القرارات.

3- أساليب جمع البيانات

لقد تم اعتماد مصدرين لجمع البيانات المرتبطة بهذه الدراسة هما:

- البيانات الثانوية:

اشتملت المصادر الثانوية على المقالات والكتب والأدبيات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية وعلاقتها باتخاذ القرارات بالمنظمات، كما تم الاستفادة بصفة خاصة من المواقع الالكترونية (الانترنت) باعتبارها من المصادر المهمة للمعلومات ولاحتوائها على كم هائل من المعلومات والتي يمكن الوصول إليها بسهولة ويسر.

- البيانات الأولية:

اعتمد الباحث استبانه خاصة تم إعدادها وتطويرها وعرضها على عدد من المختصين في مجال الإدارة وتكنولوجيا المعلومات وكذلك أساتذة الإدارة وتكنولوجيا المعلومات بجامعة طيبة للوقوف على درجة الصدق والثبات لفقرات الاستبانة وتغطيتها لمتغيرات الدراسة، وأبعاد الدراسة، وقد بلغت

درجة ثبات الاستبانة وفقا لمقياس كرونباخ ألفا (81.7 %) وهي نسبة عالية يعتمد عليها في نتائج الدراسة الحالية. وقد وزعت الاستبانة على مستوى الإدارة العليا في الشركات التجارية المبحوثة، كما استخدم الباحث الاستبانة في جمع البيانات الأولية لكونها من أفضل الوسائل للحصول على المعلومات في فترة قصيرة وغير مكلفة.

ولقد تكونت استبانه الدراسة من قسمين وهما:

1- **القسم الأول:** يحتوي على البيانات الديموغرافية الخاصة بمتخذي القرارات في الشركات التجارية المبحوثة.

2- **القسم الثاني:** يحتوي على الفقرات التي تتعلق بالمتغيرات المستقلة والتابعة التي تجري الدراسة عليها، وشكل هذا القسم المحتوى الرئيس من الاستبانة حيث اشتمل على 58 سؤالا موزعة بطريق عشوائية تفاديا للتحيز عند الإجابة عليها وأن جميع الأسئلة يجاب عليها وفق مقياس ثلاثي لتقييم الإجابات.

وقد تم اعتماد مقياس ليكرت الثلاثي (Likert) في التقييم الفردي لخيارات الإجابة حيث تعطي أقصى درجة (3درجات) التأييد المطلق وتنخفض تدريجيا إلى أقل درجة (1درجة) أي الرفض المطلق، ويعتبر هذا المقياس في نظر العديد من الباحثين من المقاييس السهلة الحساب والقياس، وأن الغرض من هذا المقياس هو لبيان الرأي التفضيلي للأفراد المبحوثين بشأن دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات الإدارية.

- الأدوات الإحصائية المستخدمة:

بعد إتمام عمليات تجميع البيانات وتبويبها تم استخدام جهاز كمبيوتر وتشغيل أحد التطبيقات الإحصائية في العلوم الاجتماعية (spss v.17) لإدخال وتخزين وتحليل البيانات المجمعة. كما وتم استخدام بعض أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي لبيان خصائص الأفراد المبحوثين ومناقشة فرضيات الدراسة. وتتلخص هذه الأساليب ومجالات استخدامها فيما يلي:

- ■ معيار كرونباخ ألفا لقياس الثبات
- ■ الجدول التكراري والنسب المؤية.
- ■ معامل الارتباط جاما وبيرسون وسبيرمان لبيان العلاقات الارتباطية بين المتغيرات في الدراسة الحالية.
- ■ المتوسطات الحسابية: وهو لقياس النزعة المركزية(Mean)ولقد تم استخدام المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة على الاستبانة لأن ذلك يعبر عن مدى أهمية الفقرة أو العامل عند الأفراد المبحوثين.
- ■ الانحرافات المعيارية (Standard Deviation) وهو مقياس من مقاييس التشتت لقياس وبيان تشتت إجابات الأفراد المبحوثين حول وسطها الحسابي.
- ■ الرسوم البيانية لتوضيح نتائج القسم الأول من الاستبانة والمتعلق بالعوامل الديموغرافية للأفراد المبحوثين.

- مقياس التصحيح:

لقد تم الطلب من الأفراد المبحوثين الإجابة على فقرات الاستبانة وذلك باختيار إجابة واحدة من بين الإجابات الثلاثة الموضحة أمامهم (موافق- لارأي-غير موافق)، وتم إعطاء كل إجابة علامة محددة كالتالي:

- ○ موافق، لها ثلاث علامات.
- ○ لا رأي، لها علامتان.
- ○ غير موافق، لها علامة واحدة.

اعتمد الباحث المتوسط الحسابي المعياري للدراسة البالغ (2) لتصحيح استجابات الأفراد المبحوثين على توزيع ليكرت الثلاثي السابق ذكره.

- التعريفات الإجرائية:

تحتوي هذه الدراسة على بعض المصطلحات التي يرى الباحث من الأهمية بمكان تعريفها، وذلك على النحو التالي:

(1) نظم المعلومات الإدارية:

يعرف حسان (2008) نظم المعلومات الإدارية على أنه «نظام متكامل من العنصر البشري والآلة والذي يهدف إلى تزويد المنظمة بالمعلومات اللازمة لتدعيم واستمرار العمليات العادية واليومية للمشروع سواء كانت تلك المعلومات تتعلق بالعمليات الداخلية للمنظمة أو لأطراف البيئة الخارجية التي تتعامل معها المنظمة لإدارة عملية اتخاذ القرارات الإدارية داخل المشروع»[1].

كما ويعرف مكليود (2009) نظم المعلومات الإدارية هي تجهيز المعلومات إلى المدير لغرض اتخاذ القرار وأن هذه المعلومات تصف العمليات الداخلية والخارجية التي تقوم بها المنشأة وكذلك تصف هذه المعلومات حاضر وماضي ومستقبل المنشأة[2].

أما الباحث يعرف نظم المعلومات الإدارية من أجل غايات هذه الدراسة: بأنها أحد النظم الفرعية في إدارة المنشآت التجارية والمختصة بجمع وحفظ ومعالجة البيانات بشكل يدوي أو آلي بهدف إنتاج معلومات محددة ذات قيمة تساعد صانعي ومتخذي القرارات في تحقيق الأهداف.

(2) اتخاذ القرار:

هي خلاصة ما يتوصل إليه صانعو القرار من معلومات وأفكار حول المشكلة القائمة.ومن ثم فإن اتخاذ القرار يعتبر أحد مراحل صنع القرار، بل هو نتاج عملية صنع القرار.

---

(1) محمد أحمد حسان، نظم المعلومات الإدارية، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2008، ص ص16-17.

(2) رايموند مكليود، جيورج شيل، «نظم المعلومات الإدارية»ترجمة سرور علي إبراهيم سرور، الرياض، دار المريخ،2009، ص530

(3) المنشأة:

تعرف المنشأة بأنها نشاطا اقتصاديا يمارسه شخص أو مجموعة من الأشخاص بهدف تحقيق الربح.

(4) المنشآت التجارية:

هي المنشآت التي تقوم بعملية الشراء والبيع دون إدخال أي تحويل على السلعة[1].

أما الباحث يعرف الشركات التجارية لغايات هذه الدراسة:

هي المنشآت التي تقوم بشراء السلع والمنتجات لكي تبيعها بهدف تحقيق الربح.

(5) الشركات الخاصة:

هي المنشآت التي يملكها الأفراد ولا تساهم الدولة بحصة في رأسمالها: مثل شركات الأشخاص، وشركات المساهمة، وشركات ذات المسؤولية المحدودة، وشركات التضامن أو التوصية[2].

- حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: تحديد واقع نظم المعلومات الإدارية في المنشآت التجارية بالمدينة المنورة.

الحدود المكانية: طبقت هذه الدارسة على الشركات التجارية الخاصة بالمدينة المنورة.

الحدود الزمانية: طبقت هذه الدراسة خلال عام 2010

(1) موقع 13--12 2008www.9alam.com
(2) موقع 13--12 2008www.9alam.com

الدراسات السابقة:

مقدمة:

تعد الدراسات السابقة مصدرا علميا وحيويا مهما في الحصول على الموجهات العلمية والعملية التي اتبعت في الدراسات المرتبطة بموضوع الدراسة الحالية، كما أن الاطلاع على تلك الدراسات تفيد الباحث في التعرف على الجوانب والمواضيع التي طرحت في السابق من قبل الباحثين والمواضيع التي لم تطرح، كما تفيد الباحث في التعرف على مدى التشابه والاختلاف تجاه المواضيع التي يريد الباحث استعراضها.

ومن الأهمية بمكان الوقوف على الدراسات السابقة ذات الأهمية للبحث والباحث والتي لايمكن تجاهلها والتي يعتبرها أهل الاختصاص جزءا مهما في أسلوب البحث كما أنها تسهم في خلق خلفية للباحث عن موضوع دراسته والوقوف علي آخر ما توصل له الباحثون حتى يتسنى له البدء من حيث انتهوا، ولقد قام الباحث بجمع هذه الدراسات من خلال زيارته للمكتبات الجامعية والمكتبات العامة والهيئات العلمية للاستفادة من تلك الدراسات في إتمام دراسته.

1- الدراسات العربية:

الدراسة الأولى: دراسة (الأحمدي)[1]:

تناولت الدراسة توضيح دور نظم دعم القرارات في تسهيل ونشر الاستفادة من بحوث العمليات وذلك من خلال تطبيق نظام جدولة الاكاديميين الآلي المبني على الخوارزم الهنغاري في كلية العلوم بجامعة الملك عبد العزيز وباستخدام منهجية البحث العلمي.ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة:

(1) ديمة حسين نافع الأحمدي، استخدام نظم دعم القرارات في إعداد جدول الاكاديميين في كلية العلوم جامعة الملك عبد العزيز، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم، جامعة الملك عبد العزيز،1427هـ.

1- استطاعت الجدولة الآلية تقليل الوقت المستغرق للجدولة وتقليل الوقت المستغرق في عملية التبديل والتغيير.

2- الاستفادة من الغرف الدراسية والسهولة في التعامل مع واجهات نظام جدولة الأكاديميين الآلي.

3- تحقيق رضا أعضاء هيئة التدريس.

وجه الشبه والاختلاف:

تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في أن الدراستين تبحث في موضوع نظم المعلومات الإدارية وأنواعها وما لها من دور في المنظمات. كما تتفق مع الدراسة الحالية في أن كلا الدراستين هدفت إلى التعرف أهمية نظم المعلومات الإدارية في دعم القرارات.

وتختلف هذه الدراسة عن الدراسة الحالية في أن هذه الدراسة تبحث في التعرف على تطبيق نظام جدولة الاكادميين الآلي في الجامعات، أما الدراسة الحالية تبحث دور النظم الإدارية في دعم القرارات الإدارية في المنشآت التجارية.

وتختلف هذه الدراسة أيضا عن الدراسة الحالية في أن هذه الدراسة أجريت في مرحلة زمنية سابقة للدراسة الحالية.

كما أن الباحث استخدم في هذه الدراسة المنهج الحالة على كلية العلوم جامعة الملك عبد العزيز، أما الدراسة الحالية فهي دراسة وصفية تحليلية على المنشآت التجارية في المدينة المنورة.

استفاد الباحث من هذه الدراسة في بلورة فكرته البحثية، والتعرف ببعض مصطلحاتها، كما استفاد الباحث من هذه الدراسة في إثراء الإطار النظري لدراسته الحالية.

الدراسة الثانية: دراسة (أبو العلا)[1]:

تناولت الدراسة أهم التقنيات ونظم المعلومات واستراتيجيات التخطيط المختلفة لزيادة كفاءة المعلومات التنافسية، ومدى قدرة عناصر البيئة السعودية بما فيها مساعي الدولة، وقدرة الشركات على استخدام التقنيات المعلوماتية على أفضل وجه.ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة ما يلي:

1- إن الشركات السعودية ذات الفئة الممتازة على وعي بضرورة التخطيط الإستراتيجي المعلوماتي.

2- الشركات في محافظة جدة ذات الفئة الممتازة على وعي بضرورة استخدام نظم المعلومات والتخطيط لها لمواجهة التنافس العالمي.

3- أن هناك علاقة بين مستوى المنظمات ومدى تطبيقها للتخطيط الاستراتيجي المعلوماتي.

4- أن هناك علاقة بين مستوى المنظمات ومدى وعيها بمفهوم العولمة واستعدادها لها.

5- يعتبر التخطيط الاستراتيجي ألمعلوماتي وسيلة هامة لمواجهة العولمة، وخطر التنافس العالمي.

6- توجد علاقة بين التخطيط الاستراتيجي المعلوماتي والأهداف العامة للشركات.

7- كفاءة نظم المعلومات الإدارية لشركات الفئة الممتازة في المملكة العربية السعودية.

---

(1) رانية أنور أبوا لعلا، علي التخطيط الاستراتيجي ألمعلوماتي في ظل العولمة، دراسة عن مدى تطبيقه في المنشآت الإنتاجية بمحافظة جدة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز،1426هـ.

8- التخطيط الاستراتيجي لنظم المعلومات الإدارية يزيد من كفاءة وفائدة أنظمة المعلومات.

9- من أسباب عدم تطبيق بعض الشركات التخطيط الاستراتيجي ألمعلوماتي - التكلفة العالية - عدم الوعي بأهمية التخطيط الاستراتيجي لنظام المعلومات - الخوف من التأخر في مواكبة التطور بشكل سريع - ضعف إمكانيات الشركات - شمول الخطط الإستراتيجية المعلوماتية للشركات على تدريب العاملين لزيادة كفاءتهم في استخدام الحاسبات الآلية.

وجه الشبه والاختلاف:

تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في أن كلا الدراستين تبحث في موضوع نظم المعلومات الإدارية وما لها من دور في التخطيط الاستراتيجي للشركات.كما تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في أن كلاهما طبق في المملكة العربية السعودية.

وتختلف هذه الدراسة عن الدراسة الحالية في إن هذه الدراسة تبحث عن دور نظم المعلومات في الشركات الإنتاجية في محافظة جدة، أما الدراسة الحالية تبحث دور نظم المعلومات الإدارية المنشآت التجارية بالمدينة المنورة، كما وتختلف هذه الدراسة عن الدراسة الحالية في أنها أجريت في فترة زمنية سابقة للدراسة الحالية.

استفاد الباحث من هذه الدراسة في بلورة فكره البحثي لدراسته الحالية، وصياغة أهدافها وتساؤلاتها، كما استفاد منها في إثراء الجانب النظري لدراسته الحالية.

الدراسة الثالثة: دراسة (مشاط)[1]:

تناولت الدراسة نظم آلية المكاتب تطبيقا لعصر تقنية المعلومات والاتصالات على الأعمال المكتبية،وتحويل أسلوب التعامل من الأسلوب اليدوي إلى الأسلوب الآلي، وفتح باب الاتصالات العالمية، وما هي معوقات تطبيق نظم آلية المكاتب في شركات محافظة جدة، وما هي الفوائد التي تعود على الشركات من استخدامها، ومدى فعالية استخدام تطبيقات هذه النظم في هذه الشركات. ومن أهم ما توصلت إليه الدراسة ما يلي:

1- أن تطبيق معالجة الكلمات يستخدم 100% في الشركات بمحافظة جدة.

2- أن الفيديو كست أقل التطبيقات استخداما، يليها المؤتمرات المرئية، ثم السمعية،وأخيرا المحو سبة.

3- أن سرعة الاستجابة لاحتياجات النظم أكثر ما يمثل دعم الإدارة العليا لاستخدام التطبيقات.

4- عدم تلقي الموظفين التدريب المناسب على استخدام تطبيقات نظم آلية المكاتب،أبرز المعوقات التي تواجه استخدامها في الشركات.

وجه الشبه والاختلاف:

تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في أن الدراستين تتحدث في موضوع نظم المعلومات الإدارية، وما لها من دور في معالجة الكلمات بالشركات، كما وتتفق أيضا هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في أن كلاهما طبق في المملكة العربية السعودية.

وتختلف هذه الدراسة عن الدراسة الحالية في أنها تبحث عن مدى

---

(1) ريم محمود أحمد مشاط، مدى فعالية استخدام تطبيقات نظم آلية المكاتب في الشركات بمحافظة جدة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز،1427هـ.

فعالية نظم آلية المكاتب في الشركات بمحافظة جدة، أما الدراسة الحالية تبحث عن دور نظم المعلومات الإدارية في دعم القرارات الإدارية في المنشآت التجارية في المدينة المنورة، كما وتختلف هذه الدراسة عن الدراسة الحالية في أنها أجريت في فترة زمنية سابقة.

استفاد الباحث من هذه الدراسة في بلورة فكرته البحثية، والتعرف على بعض مصطلحاتها، كما استفاد منها في إثراء الجانب النظري لدراسته الحالية.

الدراسة الرابعة: دراسة (راجخان)[1]:

تناولت هذه الدراسة تقييم نظام المعلومات الإدارية لخدمات مشتركي الهاتف السعودي وعرض أوجه القصور التي تؤدي إلى المشاكل الناجمة عن النظام المستخدم للمعلومات، وما يتسبب ذلك من ضياع الجهد والوقت والتكلفة لكل من الهاتف السعودي ومشتركيه فيما يتعلق بالخدمات الهاتفية المختلفة.واستخدم الباحث المنهج التجريبي وارتكزت الدراسة على الدراسة الميدانية حيث تم إجراء المقابلات الشخصية المتعمقة، كما قام الباحث بإجراء الدراسة التحليلية وذلك لتحديد أوجه القصور في نظام المعلومات الحالي لخدمة المشتركين، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة هي الآتي:

1- أن هناك قصورا في النظام الحالي حيث يعاني مرفق الهاتف من مشاكل بحيث لا يؤدي الغرض المطلوب منه في خدمة المشتركين.

2- أن المشتركين في ظل الأوضاع السائدة لا يمكنهم الحصول على الخدمات بيسر وسهولة.

(1) طلال إبراهيم زيني راجحان، تقييم نظام المعلومات الإدارية لخدمات مشتركي الهاتف السعودي بجدة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز،1405هـ.

3- ضرورة رفع مستوى الخدمات الهاتفية بما يكفل قدرة الإدارة المعنية في أدائها في وقت أسرع وبجهد وتكلفة أقل.

وجه الشبه والاختلاف:

تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في كلاهما يبحث في نظم المعلومات الإدارية وما لها من دور في خدمة العملاء في المنظمات، كما أنها تتفق مع دراستنا الحالية في ان كلا الدراستين طبقت في المملكة العربية السعودية.

وتختلف هذه الدراسة عن الدراسة الحالية في أنها تبحث عن دور نظم المعلومات الإدارية في خدمة المشتركين بالهاتف السعودي بجدة، وتختلف أيضا عن الدراسة الحالية في أنها طبقت في فترة زمنية سابقة للدراسة الحالية.

استفاد الباحث من هذه الدراسة في بلورة فكرته البحثية، وإثراء الجانب النظري لدراسته الحالي.

الدراسة الخامسة: دراسة (فرحان)[1]:

تناولت هذه الدراسة استكشاف دور نظام معلومات الموارد البشرية في منظمات القطاع الخاص، والتعرف على دور نظم المعلومات في ترشيد قرارات الموارد البشرية في كافة المستويات التنظيمية، إيجاد دور لنظام معلومات الموارد البشرية في التقريب بين أهداف المنظمة والعاملين بها، وكذلك إلى تعزيز مستوى الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي.

---

(1) عبد الرحمن أحمد ناجي فرحان، دور نظم المعلومات في ترشيد قرارات الموارد البشرية، دراسة نظرية تطبيقية على منظمات القطاع الخاص في اليمن، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الأزهر، 2008.

وخلصت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها كالتالي:

1- أهمية تحري واعتماد الدقة إلى أقصى درجة ممكنة في إدخال بيانات صحيحة دقيقة شاملة لنظام المعلومات.

2- ما زال نظام المعلومات يؤدي وظيفة تقليدية بإمداد متخذ القرار المخول بمطالعة مخرجاته بالمعلومات التاريخية حينما يريدها بشكل مباشر أو بعد استكمال سلسلة الإجراءات الروتينية التي تمكنه من ذلك.

3- يجب أن يتجاوز نظام معلومات الموارد البشرية دوره التقليدي في عملية اختيار وتعيين الموارد البشرية الجديدة للعمل في المنظمة.

4- يؤدي نجاح نظام المعلومات في رفع تقارير حول الموارد التي يتوقع تنحيها عن العمل في التوقيت المناسب إلى مساعدة متخذ القرار على اتخاذ القرار الملائم.

5- يؤدي التعامل الجاد مع الشكوى التي ترفعها الموارد البشرية بالمنظمة إلى ترشيد القرارات المتخذة بشأنها، إذ لابد أن يشعر المورد البشري بأنه عنصر فاعل في المنظمة، وأن بمقدوره القيام بما هو أكبر من مجرد أداء مهام وظيفته بشكل روتيني آلي.

وجه الشبه والاختلاف:

تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في أن كلاهما يبحث في نظم المعلومات الإدارية وما لها من دور فاعل في اتخاذ القرارات.

وتختلف هذه الدراسة عن الدراسة الحالية في أنها تبحث في دور نظم المعلومات في ترشيد قرارات الموارد البشرية في شركات القطاع الخاص في اليمن، وأنها طبقت في وقت سابق للدراسة الحالية.

استفاد الباحث من هذه الدراسة في بناء الجانب النظري لدراسته الحالية.

الدراسة السادسة: دراسة(الشمري)[1]:

تناولت هذه الدراسة تطوير نظم المعلومات الإدارية في إدارات التربية والتعليم للبنين بالمملكة العربية السعودية والتصور المقترح لتطويرها، ولتحقيق ذلك الهدف قامت الدراسة على مجموعة من التساؤلات:

1- ما واقع نظم المعلومات الإدارية في إدارات التربية والتعليم للبنين؟

2- ما تقويم أفراد مجتمع الدراسة للمعلومات الإدارية اللازمة لأداء مهامهم الإدارية التي تصلهم من أقسام المعلومات الموجودة في إداراتهم؟

3- ما مقترحات أفراد مجتمع الدراسة نحو تطوير نظم المعلومات الإدارية في إدارات التربية والتعليم للبنين في المملكة العربية السعودية؟

4- هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد مجتمع الدراسة في إدارات التربية والتعليم للبنين تعزى لمتغيرات الدراسة (الإدارة التعليمية- نوع العمل- المؤهل-الدورات في مجال الكمبيوتر- الخبرة) فيما يتعلق بتقديرهم لواقع نظم المعلومات الإدارية، وتقويمهم للمعلومات الإدارية التي تلهم من أقسام المعلومات لديهم، ومقترحات تطوير نظم المعلومات الإدارية؟

وخلصت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها كالتالي:

1- اختلفت استجابات أفراد عينة الدراسة إجمالاً فيما يتعلق بالبعد الأول.

---

(1) مشعان ضيف الله مقبل السلماني الشمري، «تطوير نظم المعلومات الإدارية في إدارات التربية والتعليم للبنين بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر مديري التعليم ومساعديهم ورؤساء الأقسام»، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة أم القرى،2008.

2- رضا أفراد عينة الدراسة إجمالاً كان جيداً عن المعلومات التي تقدم لهم من إدارات المعلومات لديهم من حيث (الدقة، التوقيت المناسب، الملائمة، التكلفة، الوضوح، الموضوعية، الموثوقية). ومتوسطاً عن المعلومات التي تقدم لهم من إدارات المعلومات لديهم من حيث(الشمول، المرونة).

3- درجة موافقة عينة الدراسة على مقترحات تطوير نظم المعلومات في إدارات التربية والتعليم كانت بدرجة موافق بشدة على جميع فقرات هذا المجال.

وجه الشبه والاختلاف:

تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في أن كلا الدراستين تبحث في نفس الموضوع نظم المعلومات الإدارية وما لها من دور فاعل في المنظمات. كما وأنها تتفق مع الدراسة الحالية في أنها طبقت في المملكة العربية السعودية.

وتختلف هذه الدراسة عن الدراسة الحالية في أنها تبحث في تطوير نظم المعلومات الإدارية في إدارات التربية والتعليم للبنين ،أما الدراسة الحالية تبحث في دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات الإدارية في المنشآت التجارية.

استفاد الباحث من هذه الدراسة في إثراء الجانب النظري لدراسته الحالية.

الدراسة السابعة: دراسة(محمد)[1]:

تناولت الدراسة مفهوم نظام الأتمتة الشاملة وأهميته، والعوامل المؤثرة

(1) سام محمد، «اثر العوامل البشرية في اتجاهات العاملين على تقبل العمل مع نظام الأتمتة الشاملة في المصرف التجاري السوري، رسالة ماجستير، غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق ،2006.

في سلوك الأفراد تجاه هذا النظام لدى العاملين في المصرف التجاري السوري الذي بدأ بتطبيق هذا النظام منذ بداية العام 2005في الفروع رقم 2و5 في دمشق والفرع رقم 1 في حلب، بغية التوصل إلى مجموعة من النتائج والتوصيات التي تساعد إدارة المصرف التجاري السوري في أثناء عملية تطبيق هذا النظام في بقية الفروع.

وخلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها ما يلي:

1- على الإدارة أن تستفيد من الإقدام والرغبة بالعمل والتطور المهني والشخصي عند الذكور أكثر منه عند الإناث.

2- ضرورة قيام الإدارة بعملية التوعية لدعم النظام من خلال عرض فوائدة المرتقبة وآثاره الإيجابية على العمل المصرفي والتي تفوق سلبياته التي أشار لها الموظفون.

3- ضرورة نشر ثقافة تنظيمية جديدة تركز على دور النظام الجديد في تقييم العاملين وصيانة حقوقهم وإظهار كفاءتهم وجهودهم في العمل من خلال إعطاء النظام لتقارير دقيقة وشاملة عن أداء الموظفين بما يساعد في التخلص من المحاباة والمحسوبيات والحكم من قبل المدراء في عملية التقييم والحوافز والترقية.

4- التركيز على أثار النظام في تحويل النشاط التنافسي بين الموظفين من منافسة سلبية تصادمية إلى منافسة إيجابية تطويرية للمهارات الفردية والأداء في العمل، ذلك من خلال الاستقلالية التي يضمنها النظام لكل موظف عن الآخر.

5- أهمية وجود آلية لتقييم العلاقة بين النظام والموظفين من أجل الحصول على مؤشرات يجب أخذها بعين الاعتبار لتعديلات مستقبلية سواء من خلال ملاحظات العاملين أو من تجربة

تطبيق النظام نفسه، أو حتى تعديلات أخرى كتغيير السياسات التدريبية للموظفين الحاليين، أو تغيير سياسات التوظيف بغية الحصول على كوادر جديدة تتناسب مع الحاجات الفنية والتقنية الجديدة التي يفرضها النظام الجديد.

6- على الإدارة تجنب الآثار السلبية للنظام على المدراء التي تتجلى بإبعادهم عن مناصبهم أو دورهم الذي اعتادوا عليه.من خلال إشراكهم في بناء النظام وأخذ ملاحظاتهم بحيث يشعرون بأنهم جزء من النظام الجديد وأنهم شركاء في قرار الانتقال إلى تطبيق النظام الجديد.

7- تنشيط وتفعيل دور الـ Tellerمن خلال دورات خاصة وموجهة لترميم الفجوات الناجمة عن حلول النظام المؤتمت، والاهتمام أكثر بإخضاعهم لدورات مصرفية تتناسب مع طريقة عمل النظام الجديد ودورات خاصة بالتعامل مع الزبائن.

وجه الشبه والاختلاف:

تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في أنها تبحث في نظم المعلومات الإدارية ومالها من دور في تطور المنظمات.

وتختلف هذه الدارسة عن الدراسة الحالية في أنها تبحث في نظام الأتمتة في المصرف التجاري السوري، وتختلف عن الدراسة الحالية في أنها طبقت في فترة زمنية سابقة للدراسة الحالية.

استفاد الباحث من هذه الدراسة في إثراء الجانب النظري لدراسته الحالية.

الدراسة الثامنة: دراسة(أحمد)[1]:

تناولت الدراسة تقويم دور نظم المعلومات في ترشيد القرارات، من خلال التعرف على كفاءة نظم المعلومات بالأمانة العامة لمجلس الوزراء السوداني بتناول علاقة نظام المعلومات وفاعلية القرارات، والأجهزة المستخدمة، والبرمجيات، والعاملين بنظم المعلومات، والخدمات التي يسهم في تطورها نظام المعلومات.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

1- أن نظم المعلومات بالأمانة ذات جودة وكفاءة مرتفعة فيما يخص باتخاذ القرارات.

2- من خلال نظم المعلومات تستطيع الإدارات المستخدمة للحاسب الآلي وضع الأسس المناسبة لتنفيذ الأهداف والسياسات ومتابعتها وتقييمها.

وجه الشبه والاختلاف:

تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في إن كلاهما يبحث في دور نظم المعلومات الإدارية باتخاذ القرارات الإدارية.

وتختلف هذه الدراسة عن الدراسة الحالية في أنها تبحث في دور نظم المعلومات فيما يتعلق باتخاذ القرارات في مجلس الوزراء السوداني، وأنها طبقت في فتره زمنية سابقة للدراسة الحالية.

ولقد استفاد الباحث من هذه الدراسة في صياغة فروضه وإثراء الجانب النظري لدراسته.

---

(1) محمد مهدي أحمد«نظم المعلومات واتخاذ القرار الإداري مجلس الوزراء السوداني،رسالة دكتوراه غير منشورة، معهد الإدارة العامة، جامعة الخرطوم، 2008.

الدراسة التاسعة: دراسة (الفاعوري والعمري)[1]:

تناول الباحثان أهمية عملية اتخاذ القرارات باعتبارها جوهر عمل القيادة الإدارية ونقطة الانطلاق إلى أنشطة الأنظمة الأخرى كما وتزداد أهميتها كلما ازداد حجم المنظمة، هدفت الدراسة إلى تحديد أسباب الخطأ في اتخاذ القرارات الإدارية في البنوك التجارية الأردنية من خلال التعرف على العوامل الشخصية والوظيفية لمتخذ القرار وتأثير عوامل ثقافة المنظمة والتفاعل بين العوامل الشخصية والوظيفية لمتخذ القرار، وقد تكون مجتمع الدراسة من كافة مديري الإدارات الوسطى والإشرافية في البنوك التجارية الأردنية.

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها:

1- أن هناك تباين في درجات ممارسة الإدارات الوسطى والإشرافية لعدة أسباب مثل الخطأ في اتخاذ القرارات والتناقض الذهني وتبريراته ثم التطبيق

2- الإفراط في الحذر والتهرب من المسؤولية ثم التجنب والتأجيل.

الدراسة العشرة: دراسة (القيسي)[2]:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى كفاءة المعلومات الإدارية وعلاقتها بمستوى الأداء الإداري من وجهة نظر مديري ورؤساء أقسام الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية العامة. وتكون مجتمع الدراسة وعينتها من كافة المديرين ورؤساء الأقسام في الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية العامة، وهي: القبول - التسجيل - المالية - مركز الحاسب والمعلومات - شؤون

---

(1) رفعت الفاعوري، أحمد العمري، «تحليل أسباب الخطأ في اتخاذ القرارات في البنوك التجارية الاردنية»، دراسة استكشافية باستخدام تحليل المسار، دراسات، العلوم الإدارية،عمان، المجلد29، العدد2،2001، ص445-471.

(2) علي محمد فلاح القيسي «مستوى كفاءة أنظمة المعلومات الإدارية وعلاقتها بمستوى الأداء الإداري من وجهة نظر مديري ورؤساء أقسام الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية العامة»رسالة دكتوراه غير منشورة ،كلية التربية، جامعة عمان العربية، 2005.

العاملين - شئون الطلبة، وقد بلغ عددهم (410) فرداً، وتم توزيع (388) إستبانة واسترجع ما نسبته 83.8% من مجموع الاستبيانات الموزعة.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن نظم المعلومات الإدارية في الجامعات جاءت على مستوى عال من الكفاءة ولكل المجالات.
- إن مستوى الأداء في هذه الجامعات مرتفع وفي كل المجالات.
- أن هناك علاقة ارتباطيه إيجابية بين كفاءة أنظمة المعلومات الإدارية ومستوى الأداء الإداري في هذه الجامعات.

الدراسة الحادية العاشرة: دراسة (الحوا جرة):[1]

تناولت هذه الدراسة فحص نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها على كفاءة وفاعلية القرارات الإستراتيجية، بهدف إبراز أثر هذه النظم على كفاءة وفاعلية القرارات الإستراتيجية، ودورها في تطوير وبلورة إستراتيجية تنافسية.كما هدفت إلى دراسة الأنماط الفكرية الإدراكية لدى متخذي القرارات الإستراتيجية وبيان أثرها على مدى استخدامهم نظم المعلومات الإدارية المحوسبة.كما حاولت الدراسة تبيان أثر هذه النظم على كفاءة الهيكل التنظيمي في البنوك المبحوثة.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها:

1- هناك فروق ذات دلالة إحصائية تتعلق بمدى الاستخدام لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة بين الأنماط الفكرية الإدراكية للمديرين الذين يستخدمون نظم المعلومات الإدارية المحوسبة والذين لا يستخدمونها.

---

(1) كامل محمد يوسف الحوا جرة، «تحليل كفاءة وفاعلية القرارات الإستراتيجية المستندة إلى نظم المعلومات الإدارية المحوسبة من وجهة نظر المديرين في البنوك التجارية في الأردن»رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية،2005.

2- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المديرين الذين يعتمدون على نظم المعلومات الإدارية المحوسبة والمديرين الذين لا يستخدمونها من حيث بلورة إستراتيجية تنافسية وتعزيز كفاءة وفاعلية القرارات الإستراتيجية في البنوك التجارية.

3- تؤثر اتجاهات متخذي القرارات الإستراتيجية والهيكل التنظيمي على مدى استخدامهم نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، بما يعزز كفاءة وفاعلية القرارات الإستراتيجية ويساند تطوير وبلورة إستراتيجية تنافسية في البنوك التجارية الأردنية.

4- هناك علاقة ارتباط موجبة بين المتغيرات التي جاءت في هذه الدراسة، وهذا يؤكد اهتمام البنوك التجارية في الأردن باستخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة ليعزز كفاءة وفاعلية القرارات الإستراتيجية فيها.

2- الدراسات الأجنبية:

الدراسةالأولى:

دراسة: (kraemer & Danziger & Dunkle & King.1993)[1]:

بعنوان: «فائدة نظم المعلومات المحوسبة للمدراء العامين»:

شملت الدراسة 250 مدير عام لدعم تصورين من احتمالية إفادة نظم المعلومات المحوسبة للمدراء وهي المعرفة والاستخدام لهذه النظم، وقد تم جمع المعلومات بأسلوب الدراسة الطويلة على جهاز الحاسوب في أكثر من ولاية أمريكية، في عام 1976 وفي عام 1988 واستخدم الباحثون المقابلات المهيكلة كأداة لجمع المعلومات مع الإدارة العليا والمختصين في نظم المعلومات

(1) Kraemer Kenneth & Debora Dunkle & John L,. King & James N. Danziger.1993.»The Usefulness of Computer- Based Information and Technology» (CRITO) . PP 223-.

الإدارية وقسم إدارة الأفراد، كما تم استخدام استبانه وزعت على 2500 موظف حكومي في 42 مدينة أمريكية عام 1976والى 5000 موظف عام 1988في 46 مدينة.واشتملت الاستبانة على مجموعة استفسارات أهمها:

- هل تعتبر نظم المعلومات المحوسبة مفيدة لمعظم المدراء؟
- هل زادت فائدة استخدام نظم المعلومات في العقد الماضي؟
- هل تعتبر نظم المعلومات المحوسبة الأفضل استخداما للمدراء؟
- هل ستكون نظم المعلومات المحوسبة الأكثر فائدة والأكثر استخداما من قبل المدير؟
- هل ستكون هذه النظم الأكثر فائدة إذا وضعت بحيث تقلل الكلفة؟

وخلصت الدراسة إلى أن المدراء الملتزمون باستخدام نظم المعلومات المحوسبة هم الذين يحتاجون إلى موظفين لكي يساعدوهم في استخدام هذه النظم أكثر من الذين يستخدموا الحاسوب للحصول على معلومات مباشرة. ويقترح الباحثون بأن الاستخدام الغير مباشر للحاسوب قد يكون مناسب لمعظم المدراء المعاصرين ويعتبر تطبيق جيد لتصميم نظم المعلومات.

الدراسة الثانية:

دراسة (Kimble & Mclouglin.1995)[1]: بعنوان: «نظم المعلومات المحوسبة وعمل المدراء»:

تهدف هذه الدراسة إلى الحصول على المعلومات العملية من أثر نظم المعلومات من خلال وصف ثلاثة نماذج وجمع البيانات وتحليلها والفائدة المستخلصة منها. وهذه النماذج هي:

---

(1) Kimbl Chris & Kevin Mclouglin, 1995»computer-based information systems and managers work» new technology, work and employment, 10(1), PP5667-.

- نموذج أثر التكنولوجيا (Technology Impact Model).
- نموذج الأثر الاجتماعي (Model (Social Impact).
- نموذج مؤيدي الاندماج (Model Integrationist).

تتبنى هذه النماذج وجهات نظر مختلفة عن أثر تكنولوجيا المعلومات على عمل المنظمة، تستخدم هذه النماذج معلومات مهيكلة من دراسات الحالة عملت من قبل باحثين من أجل تطوير تضمينات لاستخدام نظم المعلومات المحوسبة لعمل المدراء.

تناقش الدراسة بأن أثار نظم المعلومات لا يعتبر نتائج تنبؤية ولكن عملية مستمرة غير خطية وتتغير وتتطور مع مرور الزمن، كما وتناقش الإجراءات للإفراد والجماعات في المنظمة، وأن القوى الخارجية ليست مقررة بالكامل، حيث أن الإفراد يستطيعوا العمل وتشكيل الأنظمة بطرق مختلفة، وفي هذا المجال فإن الأثر لنظم المعلومات المحوسبة على المدراء يعكس القرارات المتخذة من قبلهم حول كيفية استخدام التكنولوجيا.

وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن النظريات والمنهجية التي تحاول أن تبين التغير في البيئة الاجتماعية يجب أن تتطور للأفضل.
- التركيز على أثر نظم المعلومات على عمل المدراء.

كما وجد الباحثان إن المدراء لا يخططون لمقياس طويل الأجل حسب تغير الحالات، ولا للعديد من التحولات لعمليات التغير وبتبني ذلك فإنه سوف يتمكن من التعرف على العديد من العوامل التي ترتبط بالعمليات الفعالة لمثل نظم المعلومات هذه وأن العوامل سوف لا تعتمد على التكنولوجيا لوحدها ولكن تعتمد بشكل كامل على كيفية اختيار المدراء للتكنولوجيا بأنفسهم.

الدراسة الثالثة:

دراسة (Liebowttz 1999)[1] بعنوان: «أنظمة المعلومات النجاح والفشل»:

لقد أجريت هذه الدراسة في الولايات المتحدة الأمريكية حيث شملت (15) مديرا من مدراء وحدة نظم المعلومات من أجل قياس نجاح أو فشل نظم المعلومات الحديثة المستخدمة في منظماتهم حيث تستخدم هذه النظم بشكل كبير منظماتهم.

قام الباحث بتحديد عدد من المتغيرات التي تؤدي إلى فشل نظم المعلومات منها عوامل تنظيمية، تخطيط، وتنظيم وتصميم وبناء وتنفيذ النظام، وعوامل ثقافية، التمويل، التكنولوجيا والبرمجيات المستخدمة،وقد توصل الباحث إلي النتائج التالية:

- وجود قناعات متباينة حول رضا هؤلاء المديرين عن نظم المعلومات المستخدمة في منظماتهم.
- أن حوالي 50 % من هؤلاء المديرين يعتبرون نوعية المعلومات التي يقدمها نظم المعلومات المستخدمة غير جيدة، ومن ثم عدم ثقتهم بما يقدمه النظام من معلومات.
- إن هؤلاء المدراء شاركوا في مراحل التصميم والتطوير للنظام ولكنهم لم يشاركوا في مرحلة وضع البرامج التدريبية للعاملين من ناحية التصميم والتطوير ويعتبروا ذلك ضرورة لنجاح النظام.
- وجود عوامل متعددة كانت وراء فشل نظم المعلومات المستخدمة ومنها عوامل فنية ذات علاقة بالتكنولوجيا أو إدارية من الإدارة القائمة على النظام.

---

(1) Liebowttz Jay(1999) , «Information Systems: success or failure», Journal of computer information systems, vol . NO.1,PP.1720-.

الدراسة الرابعة:

دراسة (Average & Mrin -1999) [1] بعنوان: «عوامل النجاح الأساسية في تنفيذ أنظمة دعم القرار بدولة جنوب أفريقيا»:

تناولت الدراسة نظم المعلومات الإدارية بشكل عام وأنظمة دعم القرارات (DSS) بشكل خاص في دولة جنوب أفريقيا، ومقارنة ذلك مع الدول المتقدمة بهدف إعطاء مدراء نظم المعلومات الخطوط العريضة لبناء وتنفيذ نظم دعم القرارات في منظماتهم، عرف الباحثان عوامل النجاح بأنها مجموعة الأنشطة أو القدرات المميزة التي تملكها المنظمة وتؤدي إلى إنتاج وأداء أفضل للمنظمة بما يعطيها ميزة تنافسية في السوق، لاحظ الباحثان الاستخدام المتشابه لنظم المعلومات بين المنظمات ولكن درجات النجاح تختلف بين منظمة وأخرى وبين دولة وأخرى كذلك حيث كانت هذه المعطيات الدافع لهم لإجراء هذه الدراسة.

أجرى الباحثان الدراسة على (18) منظمة من القطاع الخاص واعتمدوا استبانه لغرض جمع البيانات مع إجراء المقابلات مع بعض المديرين ممن تستخدم منظماتهم نظم دعم القرار، حيث توصلوا إلى أن المنظمات التي طبقت نظم دعم القرار بنجاح لديها عوامل قوة مغايرة (متوفرة) بشكل أفضل من المنظمات التي أظهرت نتائج الدراسة نجاح جزئي أو فشل أنظمة دعم القرار.

الدراسة الخامسة:

دراسة كومار وبلافيا (Kumar & Plavia[2] 2001) بعنوان: Key Data Management Issues in a Global Executive Information System.

---

(1) Average, & UR Mrin, (1999)»critical success factors for implementation support Africa», preceding of the 32nd conference on systems sciences.

(2) Kumar. & plavia, P., 2001,»Key Data Management Issue in a Global Executive Information System»Industril Management and Data Systems, Vol.101, No.4, PP.153164-.

هدفت الدراسة إلى معرفة حاجات المديرين التنفيذيين من المعلومات المختلفة التي تأتي من مصادر داخلية وخارجية ذات علاقة بالبيئة التنافسية والتهديدات المحتملة الناجمة عن هذه البيئة، ولما كان للمنظمات المبحوثة فروع منتشرة في بلدان مختلفة، استدعى الأمر إلى بناء نظام معلوماتي محوسب لدعم عمليات اتخاذ القرارات فيها وتسهيل عمليات الاتصال، وقد سمي هذا النظام بنظام المعلومات التنفيذي العالمي (Global Executive Information System)، إذ يعتبر هذا النظام ضروري في المنظمات المحلية والعالمية على حد سواء، ومن أجل معرفة نجاح هذا النظام ثم تطبيق هذه الدراسة على أربع منظمات أمريكية، وواحدة يابانية. وقد توصلت إلي مجموعة من النتائج أهمها:

- التأكيد على أهمية وجود نظام معلومات إداري محوسب للمساعدة في عمليات صناعة واتخاذ القرارات الخاصة بالمنظمة وفروعها الموزعة محليا وعالمياً.
- أهمية وجود الأنظمة المعلوماتية العالمية في المنظمات.
- أهمية ربط الأنظمة المعلوماتية المحوسبة المحلية بالنظام المعلوماتي العالمي بالنسبة للمنظمات العالمية والمنظمات متعددة الجنسيات.
- إن المشكلة الرئيس للمنظمات التي اجري عليها البحث تتجسد في عدم تنظيم المعلومات داخل نظام عالمي يغطي احتياجات المديرين التنفيذيين من المعلومات في المراكز وفي الفروع.

الدراسة السادسة:

دراسة كارول (Carrol[1] 1998) بعنوان: «Behavioral Aspects of Developing Computer-Based Systems»

---

(1) Karrol, Ariche, B., January/ February (1998),»Behavioral Aspects of Developing Computer- Based Systems», Business Horizon, Vol.25, no.1,PP.4151-.

تناولت هذه الدراسة الجوانب السلوكية والحاجات الإنسانية اللازمة لتطوير نظم المعلومات الإدارية المحوسبة من أجل رفع مستوى الأداء واتخاذ قرارات إستراتيجية على مستوى الصناعة. ومن أهم المتغيرات التي تناولتها الدراسة:

- العوامل الديموغرافية والاتجاهات لدى الأفراد القائمين على تطوير النظام والأفراد المستخدمين لهذه الأنظمة الحاسوبية المطورة.

وبينت الدراسة أنه من أجل تطوير نظم معلوماتية كفؤة ذلك يتطلب:

- خبراء في الحاسب على درجة عالية من التخصص في مجالات البرمجة والأجهزة المادية Hardware.
- المعرفة السلوكية لحاجات تطوير النظام والتفاعل معه، مما يجعله ذا كفاءة وفاعلية عالية.

الدراسة السابعة:

دراسة كل من: (Sharkawy, D. Nobe and C.Nobe [1]2002) بعنوان: Decision Support System Impact on Conceptual «Cost» Estimationg and Risk Analysis.

وقد أجريت الدراسة في جامعة تكساس على مجموعتين من الطلاب حيث تم تقسيمهم إلى مجموعتين ضابطة وتجريبية.

هدفت الدراسة إلى تقييم مهمة كل مجموعة لتطوير قرار استراتيجي يتعلق بخفض التكلفة اللازمة لتنفيذ عقد مقاولات ضمن مراحل دخول وتكليف العطاء بالاعتماد على عمليتان تتعلقان بالإدراك من حيث تحليل الخطر، والحكم النهائي على القرار باستخدام نظم دعم القرارات لمجموعة دون الأخرى، ومدى الثقة لدى متخذ القرار اعتمادا على نظم دعم القرارات.

(1) Sharkawy,M.,AtefNobe,N.,Michael,andNobe,C.,MaryEllen(2002),»Decision Support System on Conceptual Cost Estimating and Risk Analysis», Information Management Review, Vol. 18,No.4. PP.217258-.

وقد توصلت الدراسة إلي النتائج التالية:

- ساعد نظم دعم القرارات على خفض الوقت اللازم لعمليات تحليل الخطر وتقدير التكاليف.
- لم تغير نظم دعم القرارات بشكل جوهري الثقة المتولدة لدى المجموعة التجريبية في نتيجة القرار النهائية.
- أظهرت الدراسة أن نظم دعم القرارات توفر إطار منطقي مرضي لتقييم التكلفة والخطر بشكل يقلل التباين ويزيد من الدقة في التقدير.

الدراسة الثامنة:

دراسة كل من: Vargas, Alfonsol, Hernandez, M.Desus; Bruqe, and Sebastian (2003)[1] بعنوان: «Determinants of Information Technology Competitive Value: Evidence from a Westren Euroean Industry».

تناولت الدراسة بيان العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتحقيق الميزة التنافسية وتحليل الحالات التي تبين أثر تكنولوجيا المعلومات على الميزة التنافسية للشركات الموزعة للمواد الطبية في أسبانيا.

وقد توصلت الدراسة إلي مجموعة من النتائج أهمها:

- هناك أثر كبير لتكنولوجيا المعلومات على الميزة التنافسية.
- هناك علاقة ارتباط بين تكنولوجيا المعلومات وعوامل ذات علاقة في المنظمة وبيئة العمل المحددة تؤثر بالميزة التنافسية.

---

(1) (2003), Vargas, Alfonsol, Hernandez, M.Desus; Bruqe, and Sebastian Determinants of Information Technology Competitve Value:Evidence from aWestern Euroean».Industry».(An 10156075)، Search، epent، com. Cited on 282005/1/.

الدراسة التاسعة:

دراسة: (Carneiro [1]2000) بعنوان: «A Group Decision Support System for Strategic Alternatives Selection»:

وتعتبر هذه الدراسة من الدراسات التي تناولت نظم دعم القرارات الجماعية وأثرها في عمليات صناعة واتخاذ القرارات.

هدفت هذه الدراسة للتعرف على الآتي:

- مدى استفادة المنظمات البرتغالية من نظم دعم القرارات الجماعية في اختيار البديل الأفضل.
- درجة فاعلية نظم دعم القرارات الجماعية في مراحل صناعة واتخاذ القرارات خاصة في المنظمات الكبيرة ذات الفروع المتعددة والمنتشرة في بلدان مختلفة أو في نفس البلد التي تزاول النشاط فيها.

تم تقسيم المديرين في العينة إلى مجموعتين متساويتين لأغراض المقارنة بين المجموعتين من حيث استخدامهم لنظم دعم القرارات الجماعية، وفاعلية النظم في بلورة إستراتيجية أفضل للوصول إلى أهداف المنظمات اعتمادا على قاعدة البيانات الموجودة في المنظمات المبحوثة.

وقد توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها:

- تسمح قاعدة البيانات الموجودة والمطورة باستمرار تحسن عمليات صناعة واتخاذ القرارات.
- استخدام نظم دعم القرارات الجماعية يدعم المنظمات في إيجاد قرارات إستراتيجية،ويعزز المشاركة الفاعلة في عملية صناعة واتخاذ القرارات.

---

(1) Strategic Alternatives Setection». Carneiro, A., (2000), «A Group Decisin Support System for Management Decision, Vol.,39 , No.3, PP.218226-.

يرى الباحث أن هذه الدراسة تطرقت إلى قطاعات مختلفة من المنظمات، قطاعات إنتاجية وسلعية وخدمات مختلفة، وهذا بدورة يدعم ويعزز تطبيق نظم المعلومات المحو سبة في مختلف القطاعات، مما يثبت قدرتها على تحسين الأداء وتفعيله.

الدراسة العاشرة:

دراسة جيمس وتور كزادة (Gemoets and Torkzadeh 1999)[1] بعنوان: «منافع وتأثيرات تطبيقات تكنولوجيا وأنظمة المعلومات على المستخدم النهائي في الولايات المتحدة والمكسيك».

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم استخدام نظم المعلومات، شملت عينة الدراسة (180) مستجيبا من الولايات المتحدة الأمريكية، و(152) مستجيبا من المكسيك.

وقد خلصت الدراسة إلي النتائج التالية:

- إن أنظمة المعلومات تستخدم في المحيط التنظيمي للقيام بمهام متعددة.
- نظم المعلومات تستخدم في حل المشكلات واتخاذ القرارات العقلانية، وفي تعزيز الاتصالات الأفقية والعمودية،ومن ثم تحسين الخدمات المقدمة للزبائن.
- وجود تشابه بين البلدين حول أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء مختلف الأعمال، مع وجود فروق في مستوى الاستخدام لصالح أمريكا.

(1) Gemoets, Leopoldo. A, and Torkzadeh, Reza, (1999), «Unionization and Impacts of information systems Application on End – Users in U.S. and Mexico». Journal of computer Information systems, Vol.***I*,No.1, P.6.

الدراسة الحادية عشر:

دراسة رينرمان (Reinerman1997)[1] بعنوان: «أثار استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإدارة العامة الألمانية»:

وهي دراسة استكشافية هدفت إلى تعرف مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في الإدارة العامة الألمانية،

وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- إن التقدم الفني السريع في قطاع الاتصالات والمعلومات قد أدى إلى مواكبة الاتجاهات الديناميكية المتغيرة في الإدارة العامة الألمانية.
- ضرورة ربط مفهوم الحوسبة بالمفاهيم الإدارية وباتجاهات التطوير الإداري المبني على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

خلاصة الدراسات السابقة وموقع الدراسة الحالية منها:

لاحظ الباحث من خلال دراسة وتحليل الدراسات السابقة أنها بحثت في اثر نظم المعلومات الإدارية في أداء المنظمات بشكل عام وفي الأنشطة وفاعلية اتخاذ القرارات، كما تطرقت إلي مدى توفر هذه النظم في المنظمات العام منها والخاص ومدى مساهمتها في تطوير الأعمال في هذه المنظمات، ومدى حاجتها إلى نظم معلومات متطورة تدعمها في عمليات التحول والتطوير المستمر، ويعتبر ذلك من الأهمية بمكان لمواكبة كل ما هو جديد في بيئة عمل هذه المنظمات، كما لاحظ الباحث أن هذه الدراسات مرتبطة بالقطاع العام والتعليم العالي والمصارف ونادرة في المنشآت التجارية في المملكة العربية السعودية خاصة في منطقة المدينة المنورة، من هنا تكمن أهمية الدراسة الحالية.

---

(1) Reinerman, Henrich.(1997),»the Utitization of information systems in German Public Administration», International Review of Administrative scienes, Vol.63, No.2,P.207.

ولقد استفاد الباحث من خلال مراجعته للدراسات السابقة في إثراء الجانب النظري من بحثه كما استفاد من هذه الدراسات في بلورة فكرته البحثية، وتطوير أدواته البحثية ذات العلاقة بدراسته الحالية.

وتتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في أنها تسعى إلى إبراز أهمية العلاقة بين استخدام نظم المعلومات الإدارية وعملية اتخاذ القرارات، كما انه تم استخدام متغيرات بهدف قياس كفاءة وفاعلية استخدام هذه النظم في الأعمال بالمنشآت التجارية في المدينة المنورة، باعتبار أن هذه المتغيرات مؤشرات للقياس وهي:

مدى استخدام نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرارات الإدارية اعتمادا على المفاهيم والثقافة والقدرات والخبرات السابقة وكيفية التعامل مع الحاسوب. مدى العلاقة بين استخدام النظام وفاعلية القرارات اعتمادا على معايير جودة المعلومات من حيث البعد الزمني والشكلي والمحتوى، مدى العلاقة بين النظام ونوعية القرارات من حيث الدقة والسرعة والسهولة والملائمة، مدى اعتماد القرارات الإدارية على المعلومات التي يوفرها النظام، كما أن هذه الدراسة اهتمت باستخدام متغيرات تهدف إلى قياس تقديرات المبحوثين وهي: المؤهلات العلمية، سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية، المستوى الوظيفي، حول كفاءة نظم المعلومات الإدارية في الشركات التجارية المبحوثة.

الفصل الأول

الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول

المعلومات والإدارة والنظام

أولا: المعلومات والبيانات

أ- مفهوم المعلومات[1]:

يشير مصطلح المعلومات Information في الاستخدام العام إلى الحقائق والآراء والأحداث والعمليات المتبادلة في الحياة العامة، وان أصغر وحدة من المعلومات يطلق عليه معلومة، فالإنسان يحصل على معلومة أو معلومات يوميا من وسائل الإعلام، أو من شخص آخر، أو من بنوك المعلومات أو من أي نوع من أنواع الملاحظة الحسية للظواهر في البيئة المحيطة. والشخص كمستقبل لهذه الحقائق والآراء يمكن أن يقوم هو بنفسه بإنتاج المعلومات، وذلك عندما يتصل مع الآخرين في حديث ما أو بواسطة الرسائل والهاتف أو بواسطة أي وسيط أخر. ولابد حتى يطلق على ما يتبادله الناس من أخبار وحقائق وآراء مصطلح معلومات من أن تكون المعلومات منظمة منطقيا لتشير

---

(1) سليم إبراهيم الحسنية، نظم المعلومات الإدارية، ط2، عمان، (نما)، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2002، ص36.

إلى شكل من أشكال المعرفة أو الخبرة حتى يمكن عرضها أو دراستها بشكل نظامي. فتطبيق المعرفة يؤدي إلى الخبرة، والتحليل والتمحيص الإضافي في المعرفة والخبرة، قد يؤديان إلى توليد الحكمة.

ولا يقتصر مفهوم المعلومات على شكله الاتصالي باللغة الطبيعية، ولكن يمكن أن تكون المعلومات مادة تسجيل أو تراسل من خلال الأعمال الإبداعية والفنية، وتعبيرات الوجه، والإشارات، وردات الفعل العضوية[1].

اشتقت كلمة معلومات من الأصل اللاتيني الذي كان يعني تعليم المعرفة ونقلها، وفي فرنسا كانت تشير كلمة معلومات في العصور الوسطى إلى عمليات جمع المعلومات ونقلها وتوثيقها رسميا وتشتق كل المعاني المعاصرة من الأصل اللاتيني الفرنسي، فالمعلومات هي مجموعة الحقائق والمفاهيم التي تخص أي موضوع من الموضوعات والتي تكون الغاية منها تنمية وزيادة معرفة الإنسان، ويمكن أن تكون أماكن أو أشياء أو أناسا والمعلومات يمكن الحصول عليها من خلال البحث أو القراءة أو الاتصال أو ما شابه ذلك من وسائل اكتساب المعلومة والحصول عليها ويجب أن تحمل المعلومات قيمة.

ويقصد بالمعلومات «البيانات التي تم معالجتها بحيث أصبحت ذات دلالة مبنية وذات معنى» والبيانات عبارة عن رموز مجردة من المعنى الظاهري وتعتبر المادة الخام التي يمكن أن تكون كمية يمكن قياسها وحسابها رياضيا، أو أن تكون غير كمية (وصفية) مثل العادات والتقاليد، وتتطلب إجراء معالجات معينة من أجل تحويلها إلى نتائج «معلومات» يمكن الاستفادة منها بشكل أفضل[2].

---

(1) سليم إبراهيم الحسنية، نظم المعلومات الإدارية، ط2، عمان، (نما)، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2002ص37.

(2) عثمان الكيلاني، هلال البياتي، علاء السالمي، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، ط1، عمان، مصر العربية للنشر والتوزيع، 2000، ص15.

ويمكن تعريف المعلومات على أنها ما يمثل الحقائق والآراء والمعرفة المحسوبة في صورة مقرؤة أو مسموعة أو مرئية، أو حسية، أو ذوقية[1]

ب- أنواع المعلومات[2]:

معلومات انجازيه: وهي معلومات يحتاجها الإداري في اتخاذ قرار وانجاز عمل أو مشروع مثل اتخاذ قرار بتعيين موظف أو شراء جهاز.

معلومات إنتمائية: وهي معلومات يحتاجها الإداري في تطوير وتنمية القدرات وتوسيع المدارك في مجال العمل والحياة مثل المعلومات التي يتلقاها المتدربون من الدورات التدريبية.

معلومات تعليمية: وهي معلومات تحتاجها الإدارة في المؤسسات التعليمية مثل الجامعات والمعاهد والمدارس.

معلومات إنتاجية: وهي المعلومات التي تفيد في إجراء البحوث التطبيقية وفي تطور وسائل الإنتاج واستثمار الموارد الطبيعية والإمكانات المتاحة بشكل أحسن، كمعلومات إنتاج سلعة معينة.

ج- مصادر البيانات:

مصادر البيانات هي المصدر الوثائقي والميداني وشبكات المعلومات وبنوك وقواعد البيانات والانترنت وفيما يلي شرح مختصر لكل منها:

1- المصدر الوثائقي:

ويشتمل البيانات المنشورة والمحفوظة والتي تجمع من قبل أجهزة الدولة أو الهيئات العلمية أو مراكز البحوث ومن الأمثلة على هذه المصادر:

---

(1) سليم إبراهيم الحسنية، نظم المعلومات الإدارية، ط2، عمان، (نما)، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2002ص37.

(2) عثمان الكيلاني، وآخرون ،المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، ط1 ،عمان، مصر العربية للنشر والتوزيع، 2000، ص16.

- الاحصاءات والمنشورات التي تصدر عن أجهزة الإحصاء والدوائر والمؤسسات المختلفة والمتعلقة بجميع الفعاليات الاقتصادية التعليمية والاجتماعية.

- الكتب والمطبوعات المتوفرة في المكتبات الرسمية والعامة ويمكن تقسيم هذه المصادر إلى نوعين:

أ- المصادر الأولية: وتشتمل جميع البيانات التي تقوم بجمعها ونشرها الجهات ذات العلاقة كالإحصائيات الخاصة بالزواج والطلاق، وتنشر على سبيل المثال من قبل وزارة العدل فإن هذا المصدر يعتبر مصدراً أولياً حيث تصدر من مصدر البيانات الأساسي.

ب- المصادر الثانوية: وتشمل جميع البيانات التي تقوم بجمعها ونشرها الجهات الأخرى غير الجهات ذات العلاقة كإحصائيات الزواج والطلاق المنشورة من قبل الجهاز المركزي للإحصاء بدلاً من وزارة العدل فإن هذا المصدر يعد مصدراً تاريخياً ثانوياً ويدخل ضمن هذه المصادر الكتب والمؤلفات التي تتضمن بيانات إحصائية تنشر من قبل هيئات أو مؤلفين من غير الجهة الأصلية للبيانات.

2- المصدر الميداني:

وهو الحصول على البيانات من مصدرها خاصة عندما يتعذر الحصول عليها من مصدرها التاريخي أو عدم وضوحها ودقتها ويتم ذلك وفق الطرق الآتية:

- **طريقة المقابلة الشخصية:** أي يتم جمع البيانات من أو عن وحدات المجتمعات الإحصائية الذين تشملهم الدراسة بشكل مباشر وبموجب استمارات إحصائية (استبيان) أعدت لهذا الغرض.

- **طريقة التجربة والتسجيل:** أي القيام بالتجربة ومن ثم تسجيل النتيجة التي يتم التوصل إليها.

- **طريقة المشاهدة الحية:** أي المشاهدة المباشرة للوحدات والقيام بجمع البيانات عنها.

- **طريقة استخدام وسائل الاتصال:** (الهاتف أو البريد) في استخدام الاستمارات الخاصة بجمع المعلومات.

3- شبكات المعلومات وبنوك وقواعد البيانات:

وهي الحصول على البيانات أو المعلومات من عدد من البنوك العالمية والإقليمية أو الخاصة أو على الحاسبات المتوفرة عن طريق شبكات المعلومات المتوفرة حالياً أو عن طريق الاشتراك وربط محطة طرفية مع شبكات عالمية أو إقليمية أومحلية.

4- الانترنت:

وهي شبكة الشبكات التي تربط أكثر من مليوني حاسبة ويستخدمها أكثر من مئة مليون مستخدم في جميع أنحاء العالم، وتضم الشبكة عدد كبير من قواعد المعلومات والمكتبات والجامعات والمراكز البحثية والشركات والمؤسسات الرسمية والخاصة، تجارية وخدمية وعلمية ولذلك تعتبر شبكة الإنترنت، كمصدر من مصادر المعلومات الأساسية وأصبحت أحدث الأدوات الأساسية التي تخدم الإدارة في تناقل المعلومات أو الحصول على معلومات. كما أن خدمة الانترنت متوفرة عبر مؤسسات وشركات توفير خدمة الإنترنت ويمكن الارتباط بالشبكة من خلال حاسبة مايكرو ومودم بعد تسديد بدل الاشتراك والحصول على عنوان خاص بالمشترك، كان نشوء الإنترنت كشبكة لوزارة الدفاع الأمريكية في عام 1964 وتطورت حتى أوائل التسعينات حيث انتقلت إدارتها إلى إدارة خاصة ونم التعميم باستخدامها ابتداءً من عام 1992 ومن الخدمات الأساسية للإنترنت:

- البريد الإلكترونيE-Mail

- المناقشة والتحاورDiscussion

- البحث عن المعلومة في مختلف الميادين ومن مختلف مناطق العالم والحصول عليها .لذلك تعتبر من أهم مصادر المعلومات.

د- طرق جمع البيانات[1]:

لجمع البيانات طرق عديدة أهمها:

1- طريقة أسلوب الحصر الشامل:

حيث يتم جمع البيانات عن كل وحدة من وحدات المجتمع الإحصائي ومثال على هذا الأسلوب (التعداد السكاني العام) ومن أهم ميزات هذا الأسلوب:

- الحصول على بيانات ومعلومات كاملة من المجتمع الإحصائي.
- دقة البيانات مما يعطي نتائج دقيقة.

ومن سلبياتها:

- أنها مكلفة.
- تحتاج إلى كادر كبير.
- تتطلب فترة زمنية طويلة للإنجاز.

وإن هذا الأسلوب لا يمكن استخدامه في كل المجتمعات الإحصائية، فمثلاً لا يمكن جمع معلومات عن الثروة السمكية بالأسلوب الشامل.

2- طريقة أسلوب المسح بالعينات:

حيث يتم تمثيل البيانات عن المجتمع الإحصائي بجمع بيانات عن طريق اختيار مجموعة من وحداته وبطرق معينة بشكل عشوائي أسلوبي، طبقي..... الخ ويطلق على هذه المجموعة بالعينة حيث تكون ممثلة للمجتمع الإحصائي، ومن ميزات هذا الأسلوب:

---

(1) عثمان الكيلاني، وآخرون ،المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، ط1 ،عمان، مصر العربية للنشر والتوزيع، 2000، ص19.

- سهولة الاستخدام وسرعة الحصول على النتائج.

- انخفاض الكلفة مقارنة بالأسلوب الأول.

- قصر الفترة الزمنية للإنجاز وإمكانية استخدام هذا الأسلوب في المجتمعات الإحصائية غير المحدودة.

ومن سلبياته:

- ربما يدفع بالتضحية بدقة النتائج.

- ظهور بعض الحالات الشاذة في المجتمع الإحصائي.

- لا يعطي صورة واقعية عن المجتمع الإحصائي.

وهناك أساليب أخرى منها أسلوب البتر وأسلوب المزج بين الأسلوب الشامل وأسلوب المسح بالعينة.

هـ- السمات الأساسية للمعلومات[1]:

من أهم السمات التي يجب أن تتميز بها المعلومات هي:

3- الوضوح:

وضوح المعلومة يجعلها أكثر فائدة في المجال المطلوب، ولزيادة الوضوح في المعلومة يجب أن يتم مايلي:

- وضع المعلومات والإحصائيات في جداول متكاملة عن المجال المطلوب بحيث تتسم بالسهولة.

- دمج المتغيرات المتشابهة وفصل المتغيرات المختلفة.

- استخدام النسب المئوية في توضيح المعلومات.

---

(1) عثمان الكيلاني، وآخرون، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، ط1 ،عمان، مصر العربية للنشر والتوزيع، 2000، ص21.

4- الدقة:

إن دقة البيانات يجعل النتائج (المعلومات) دقيقة ومعتمداً عليها في المجال المطلوب منها، أي تخفيض نسبة الخطأ الموجودة والناتجة عن العمليات الحسابية المختلفة.

5- السرعة:

ويقصد بها هنا توفير المعلومة بفترة زمنية قصيرة مع مراعاة الوضوح والدقة عند جمعها.

6- الشمولية:

أي شمولها وتمثيلها للمجال المطلوب جمعها من أجله.

7- التكلفة:

أي العائد المتوقع من البيانات أكبر من كلفة الحصول عليها.

8- الواقعية:

والتي تعتبر العنصر السليم الحاسب للبيانات، أي أن البيانات يجب أن تكون ممثلة للواقع أي مأخوذة من واقع حالة المشكلة.

و- سرية المعلومات:

إن المعلومات المهمة والإستراتيجية التي تخص المنظمة يجب أن يتم الحفاظ عليها، والتعامل معها بشكل سري ووفق ضوابط تحدد من قبل الإدارة العليا ومن المتطلبات المطلوبة لتحقيق هذا الغرض ما يلي:

1- **الآمن:** وهي حماية قاعدة البيانات من التخريب أو الخرق.

2- **التكامل:** وهي حماية أجهزة الحاسبات الالكترونية والنظم المتصلة بها من الأخطار الخارجية.

3- **السرية:** وتعني عدم إفشاء المعلومات من قبل المستفيدين من النظام وتطبق عليهم النواحي القانونية في حالة مخالفة ذلك.

4- **التزامن:** وهو ضمان استمرار دقة المعلومات عند إجراء التحديثات عليها، وبغية تسليط الضوء على الخطوط العملية لسرية المعلومات.

ز- أمنية المعلومات[1]:

الأمنية هي مجموعة الإجراءات والتدابير الوقائية التي تستخدم للمحافظة على المعلومات وسريتها وأصبحت مشكلة حماية البيانات أو المعلومات والحفاظ عليها من السرقة أو التلاعب أو الاختراق غير المشروع موضع اهتمام العاملين والباحثين. وهذا يتطلب ضرورة دراسة جميع المجالات الفنية والمادية والبشرية والقانونية التي تحمل في طياتها إجراءات حماية المعلومات والحد من محاولات الانتهاك أو الإتلاف.

الأمن ألمعلوماتي[2]:

يشتمل الأمن ألمعلوماتي على سرية المعلومات وأمن المعلومات وللتمييز بينهما فإن سرية المعلومات تهتم بمحتوى المعلومة بينما أمن المعلومات بهتم في طريقة حفظ المعلومات، فإذا كانت سرية المعلومات بمثابة المحتوى فإن أمن المعلومة يكون في الشكل (الجسد) الذي تحفظ به المعلومة ولتبسيط هذه العلاقة يورد الباحث المثل القائل «سرك في بئر» أي أن ما أؤتمن عليه شخص ما يحفظه في صدره ولا يبوح به لأحد مهما كان، فالسر هنا بمثابة محتوى المعلومة بينما البئر هو مكان حفظ المعلومة.

---

(1) عثمان الكيلاني، وآخرون ،المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، ط1 ،عمان، مصر العربية للنشر والتوزيع، 2000، ص22.

(2) زياد محمد الشرمان، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية - MIS، عمان، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، 2004، ص21.

واكتسب الأمن المعلوماتي أهمية متزايدة عبر عصور التاريخ المختلفة من أهمها: عنصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وذلك للأسباب التالية:

1- القدرة التخزينية وسرعة استرجاع المعلومات للحواسيب أدى إلى مركزة المعلومات في جهاز معين مما يترتب عليه أخطار مختلفة من عمليات الاختراق.

2- أهمية المعلومات كشريان حيوي ورافد تنموي في المؤسسات المختلفة أو على نطاق الاقتصاد القومي.

3- الفائدة التنافسية بين المؤسسات المختلفة.

ولهذه الأسباب وغيرها اقتضت الضرورة الموضوعية وضع نظم وإجراءات وتشريعات قانونية تضمن حماية المعلومات من سوء الاستخدام كسرقتها من طرف لصالح طرف آخر.

ومن الأمثلة على ذلك قانون «التجسس الصناعي» في الولايات المتحدة الأمريكية وتطوير مظلة من الإجـراءات الأمنية تغطي المؤسسات الوطنية الأمريكية على اختـلاف أنواعـها ونشاطاتها وينطبق مثل هـذه الإجراءات وغيرها على البعض الآخر من الدول المتقدمة، والمخاوف المترتبة على ضياع المعلومات وما تلحقه من أضـرار جسيمة في المؤسسات المعنية عديدة منها على سبيل المثال[1]:

الكوارث الطبيعية:

كالزلازل والفيضانات والأعاصير وفي ضوء تجربة زلزال كاليفورنيا عام 1963 وزلـزال اليابان في العام 2011، وضعت الشركات معايير وأنظمة خاصة لمباني مراكز المعلومات بـأن تكون هـذه المـراكز في أماكن بعيدة عن مصادر الخطر.

---

(1) زيـاد محمد الشرمان، مقدمة في نظم المعلومات الإداريـة – MIS، عمان، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، 2004، ص21-22

الأضرار العرضية:

يأتي في مقدمتها إهمال العنصر البشري من خلال تصرفات عرضية كرمي عود ثقاب أو عقب سيجارة بالإضافة إلى الإهمال الناتج عن عدم التقيد بالتعليمات الخاصة بحرارة ورطوبة المكان الخاص بالحاسوب.

الأضرار البشرية:

وهي اختراق مراكز المعلومات من خلال الدخول على نظام الحاسوب للوصول إلى قاعدة البيانات ومكتبة البرامج وإعطاء الأوامر لسرقة الأسرار الإستراتيجية للشركات.

فمن الطبيعي أن نحافظ على المعلومات ونحميها من الأخطار التي قد تقع عليها ويمكن تصنيف الأخطار التي تهدد المعلومات تحت العناوين التالية:

أ- تسرب المعلومات ووصولها إلى أشخاص غير مصرح لهم الاطلاع عليها .

ب- سرقة المعلومات لأغراض شخصية أوتنافسية مقابل المال أو الإساءة.

ج- إتلاف المعلومات ومنع الوصول لها سواء كان ذلك متعمدا أو نتيجة أخطاء فردية.

د- تعديل المعلومات بقصد إتلافها أو إلغاء صلاحيتها.

إن حماية المعلومات من هذه الأخطار هو السبيل الوحيد والعملي للحفاظ عليها، مثل هذه المسؤولية مناطة برؤساء الدوائر والمؤسسات التي تتعامل بالمعلومات وتحفظها على مختلف وسائط الحفظ الذهنية والورقية والإلكترونية، وبسبب انتشار استخدام الحواسيب بمختلف أنواعها وأحجامها في حفظ المعلومات وتبادلها فإن الاهتمام الأكبر ينصب في هذا العصر على أمن الحواسيب ونظم شبكات الاتصال المحلية والخارجية، كذلك فإن فقدان المعلومات الحساسة أو تسربها تهديد مباشر لمالك المعلومات أو مستخدمها.

فمن الضروري هنا بحث أهم الأسس والثوابت التي تضمن الحفاظ على أمنية المعلومات وتحديد الإجراءات الوقائية لمنع تسربها أو السطو عليها:

ثانياً: الإدارة[1]:

مفهوم الإدارة:

الإدارة هي إنجاز الأعمال من خلال الآخرين بهدف الوصول إلى تحقيق الأهداف المطلوبة وأن عمليات التخطيط والتنظيم والسيطرة واتخاذ القرارات هي الأركان الأساسية لوظائف الإدارة ويمكن تعريف الإدارة بأنها عملية تنظيم مهام بحدود موارد متاحة وقيادة العاملين لإنجازها لتحقيق أهداف محدودة[2].

المعلومات الإدارية:

وهي المعلومات التي يستفاد منها في انجاز الوظائف الخاصة بالإدارة وهي التخطيط والتنظيم والسيطرة واتخاذ القرارات.

مستويات الإدارة:

أولاً: مستوى الإدارة العليا (المستوى الاستراتيجي):

ويهتم هذا المستوى بالتخطيط ورسم استراتيجيات الإدارة التي تنفذ أهداف المنظمة طويلة الأمد ويجب أن يستجيب المستوى لاحتياجات المحيط الخارجي للتأكد من أن المنظمة تتجاوب مع متطلب كل عنصر داخل المنظمة، والمعلومات المطلوبة لهذا المستوى في التخطيط الاستراتيجي للمنظمة ومشروعاتها.

ثانياً: مستوى الإدارة الوسطى(المستوى التكتيكي)

ويهتم هذا المستوى أساساً بخطط وأهداف المنشأة قصيرة المدى التي تتراوح

---

(1) عثمان الكيلاني، وآخرون، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، ط1 ،عمان، مصر العربية للنشر والتوزيع، 2000، ص39.

(2) هاشم كاظم عزيز، سعدي عبد الحميد، «نظام المعلومات الإداري» رزمة تدريبية لبرامج الإدارة العليا، المركز القومي للتخطيط والتطوير الإداري، العراق، 1983،

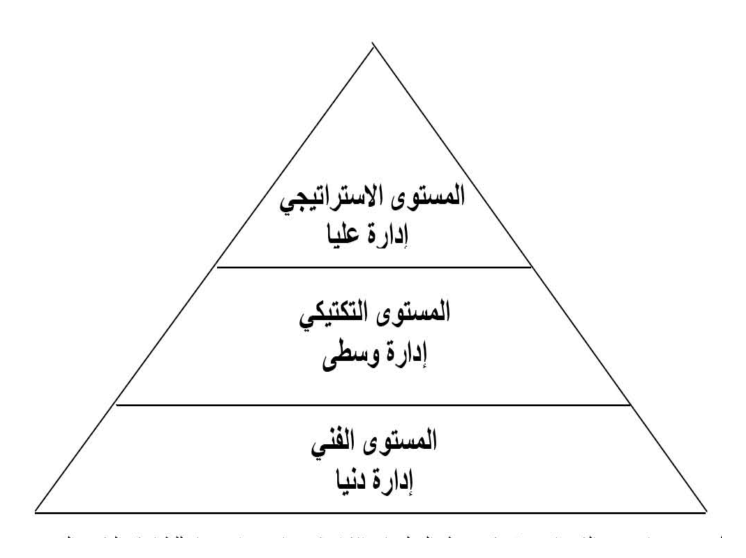
عادة بين سنة وثلاث سنوات ويعتبر هذا المستوى مسؤولاً عن ترجمة الخطط والأهداف طويلة الأمد التي يحددها المستوى الاستراتيجي إلى خطط التنفيذ والمعلومات لهذا المستوى من الأعمال التنظيمية والتكتيكية والتخصصية.

ثالثاً: مستوى الإدارة الدنيا(المستوى الفني)

ويهتم هذا المستوى أساساً بمتابعة تنفيذ الأداء للخطط الموضوعة من قبل المستوى التكتيكي ويترجم المستوى التنفيذي الخطط قصيرة الأمد من الجزئيات إلى التفاصيل والاستفادة من موارد المحيط الخارجي للوصول إلى تحقيق أهداف المنشأة على أكمل وجه والمعلومات التي يحتاجها هذا المستوى هي الأعمال اليومية والروتينية وكما في الشكل رقم (1-1).

شكل رقم (1-1)

مستويات الإدارة الثلاثة



*__المصدر:__ زياد محمد الشرمان، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، عمان، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، 2004، ص35.

العلاقة بين المستويات الإدارية الثلاثة:

هناك علاقة بين المستويات الإدارية الثلاثة وذلك لكون مجلس الإدارة ورئيس المنظمة ينصب على المستوى الاستراتيجي ونواب الرئيس على المستوى التكتيكي والعاملين في الأقسام على المستوى الفني.

لذلك هناك ترابط بين المستويات الثلاثة وذلك بغرض تحقيق الأهداف الخاصة بالمنظمة عن طريق ترابط النظم الفرعية الوظيفية مع بعضها البعض عن طريق المسؤوليات والأهداف والعمليات والاتصالات وبالإضافة إلى ذلك فإن هناك اتصال بين المحيط الخارجي والمنظمة.

العوامل التنظيمية والهيكلية للمنشأة:

إن تأثيرات الهيكل وأسلوب الإدارة المتبع تؤثر بشكل مباشر على معظم المعلومات حيث أن الهيكل التنظيمي يحدد قنوات انسيابية المعلومات، أما استخدامها الفعلي ومدى تأثيرها فهو بلا شك يتأثر بأسلوب الإدارة وتصرفاتها.

هناك تصنيف توضيحي بين الربط بين طبيعة القرارات والخطط ومستويات المنظمة ونوع المعلومات كما هو موضح في الجدول شكل(1-2).

شكل رقم (1-2)

الربط بين طبيعة القرارات والخطط ومستويات الإدارة لنظم المعلومات

المستوى	طبيعة القرارات	أمثلة عن المعلومات
الاستراتيجي	بعيد المدى، مخاطرة عالية	خارجي: اتجاهات الاقتصاد الشامل (Macro-economic)
الإداري	متوسطة المدى، مخاطرة متوسطة، الاستخدام الأمثل للمصادر والمستلزمات.	معلومات عن اتجاهات طويلة الأمد، الإنتاجية، الإدارة، الميزانية.
التنفيذي	قصيرة المدى، مخاطرة قليلة أو غير موجودة(محدودة) ممكن برمجتها.	المبيعات، احتساب قيود الضرائب الشخصية على الأجور أو الدخول، مستويات الإنتاج وحجم العمل قيد الإنجاز.

*المصدر: زياد محمد الشرمان، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، عمان، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، 2004، ص36

العلاقة بين وظائف الإدارة مع المعلومات:

أولاً: علاقة التخطيط بالمعلومات الإدارية

يعتبر التخطيط الوظيفة الأساسية والرئيسة للإدارة ولكون التخطيط يعتمد على حقائق أساسها الدراسة والبحث المعتمد على المعلومات لذا فإن إعداد الخطط يحتاج إلى معلومات قوامها الأرقام والإحصائيات التي تعكس هذه الحقائق ويمكن تقسيم المعلومات التي يحتاجها التخطيط إلى ما يلي:

أ-المعلومات الخارجية:

معلومات عن القوانين والتشريعات واللوائح التي تتعلق بسياسة الدول مثال ذلك:

- نظام الضرائب.

- سياسة التصدير والاستيراد.

- قوانين العمالة.

- قواعد الاستثمارات....الخ

ب- الإحصائيات عن السكان:

يستفاد من هذه الإحصائيات في عملية التخطيط القصير والطويل المدى.

ج- المتغيرات الاقتصادية:

وأهمها الدخل القومي وهيكل مستويات الأجور وإنتاجية الأفراد وأنماط وطبيعة الاستهلاك.

د- معلومات عن التطورات التقنية المحتملة:

هـ- المعلومات الداخلية:

وهي المعلومات التي يتم الحصول عليها من داخل المنظمة وأهم الأمثلة على ذلك، معلومات عن التنبؤ بأعمال المنظمة والمعلومات المالية ومعلومات عن مكونات المشروع وكذلك السياسات والإستراتيجيات الخاصة بالمنظمة، ويمكن تحديد هذه المعلومات بالآتي:

1- معلومات تقود إلى تحديد الأهداف.

2-معلومات تقود إلى تحديد السياسات.

3- معلومات تقود إلى تحديد البرامج التفصيلية والتنفيذية.

كما في الشكل رقم (1-3)[1]

---

(1) عامر قندجلي، نظم المعلومات الإدارية، ملزمة خاصة، المركز القومي للاستشارات والتطوير

ثانياً: علاقة المعلومات الإدارية بوظيفة الرقابة أو التحكم[1]:

إن الرقابة في جوهرها تقوم على أساس فحص نتائج الأداء الفعلي المتحققة ومقارنتها أولاً بأول مع الأهداف المطلوب تحقيقها في الخطة المطلوبة وأن إنجاز هذه الوظيفة يحتاج إلى معلومات، وأهم هذه المعلومات عن الأسواق وحجم المبيعات، تكاليف التوزيع ومعلومات عن التصنيع وتشمل(كميات الإنتاج، مستويات الجودة)، ومعلومات عن الأمور المالية(التكاليف الفعلية، الرسمية...) بالإضافة إلى المعلومات الخاصة بالبحوث والتطوير والمعلومات الهندسية.

ويمكن تحديد المعلومات بشكل أكثر دقة وهي[2]:

1- معلومات عن تحديد أساليب الرقابة الصحيحة.

2-معلومات عن مؤشرات تقييم العمل والإنجاز والمبادرات.

3- معلومات عن تحديد الأخطاء والانحرافات وطرق معالجتها كما هو موضح بالشكل رقم (1-3).

الإداري، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2010، ص23.

(1) konter (Jerom) Oriented Management Information Systems,1977,(USA)

(2) هاشم كاظم عزيز، سعدي عبد الحميد، «نظام المعلومات الإداري»، رزمة تدريبية لبرامج الإدارة العليا، المركز القومي للتخطيط والتطوير الإداري، العراق، 1983،ص32.

شكل رقم (3-1)

المعلومات المطلوبة للتخطيط والمتابعة

التخطيط والمتابعة		الفترة	تكرار الأعداد
خطة المنشأة (حسابات الربح والخسارة) (الميزانية الختامية) (تنبؤات التنفيذ) (المصروفات الرأسمالية) (مساهمة الأرباح)		٣-١٠ سنوات	سنوياً
الحسابات	الخطة التجارية	سنوياً	سنوياً أو نصف سنوياً أو فصلياً
التكنولوجيا الأسواق والتوزيع الميزانية والمالية الطاقة الإنتاجية القوى العاملة	خطة التسويق خطة الإنتاج خطة القوى العاملة		
التقارير المالية	تقارير المتابعة (السيطرة)	شهر واحد	شهرياً
(حسابات الربح والخسارة) (الميزانية الختامية) (تنبؤات التنفيذ) (المصروفات الرأسمالية) (مساهمة الأرباح)	المبيعات الطلبات التخزين الإنتاج	يوم/أسبوع / شهر	يومياً، أسبوعياً، شهرياً
التقارير التنفيذية			

***المصدر:** زياد محمد الشرمان، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، عمان، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، 2004، ص39.

ثالثاً: علاقة المعلومات الإدارية بالتنظيم:

أن أي منظمة تعتمد على تنظيمين أساسيين متداخلين هما:

أ- الهيكل التنظيمي: هو الذي يمثل حدود السلطة والمسؤولية والتنظيم الإداري للمنظمة.

ب- هيكل المعلومات: وهذا الهيكل يمثل مسار المعلومات وقنوات الاتصال.

لذا من الضروري أن يتطابق كل من الهيكل التنظيمي وهيكل المعلومات حتى تتحقق الاستفادة من المعلومات الإدارية في عملية التنظيم داخل المنشأة.

ويمكن تحديد المعلومات بشكل أمثل وأدق كما يلي:

أ- معلومات لتحديد الهيكل التنظيمي.

ب- معلومات لتحديد الواجبات.

ج- معلومات لتحديد الصلاحيات.

رابعاً: علاقة المعلومات الإدارية واتخاذ القرار:

أن اتخاذ القرار هو اختيار بديل أمثل من البدائل المتاحة وعملية اتخاذ القرارات تعتمد في مواجهة مواقف معينة لغرض اختيار البديل الذي يجعله قرارا صائباً وهناك أنواع مختلفة من القرارات أهمها:

أ- قرارات تتكرر باستمرار وتعتمد على قواعد عامة ومعروفة مثل: نقل الموظفين، الشراء، النقل.

ب- قرارات نادرة التكرار بشكل قليل ولا توجد لها قواعد عامة مباشرة مثل: اختيار موقع ملائم لإقامة مشروع جديد.

منهجية اتخاذ القرارات الإدارية:

يمثل اتخاذ القرارات الإدارية جوهر عمل المدير (أي أن عمل المدير في أي مستوى إداري أو أي نشاط هو بمثابة اتخاذ قرارات)، ولضمان اتخاذ القرارات الصحيحة يقتضي الأمر ضرورة الإلمام والإحاطة بجميع المفاهيم والمبادئ المرتبطة باتخاذ الفرارات[1].

وانطلاقاً من هذا الهدف فإننا سنتناول القضايا التالية:

- مفهوم وطبيعة اتخاذ القرارات.
- مسئولية اتخاذ القرارات.
- عناصر اتخاذ القرار.
- كيفية اتخاذ القرار.
- استخدام المدخل العلمي في اتخاذ القرارات.
- مجالات دعم القرار.
- أساليب اتخاذ القرارات.

مفهوم وطبيعة اتخاذ القرارات:

تمثل عملية اتخاذ القرارات جزء من حياة الفرد اليومية،فالفرد يبدأ يومه باتخاذ قرارات تتعلق بعمله أو أوقات راحته أو الأموال التي سيقوم بأنفاقها وهكذا . وعند الحديث عن عملية اتخاذ القرارات في المؤسسة فإن الباحث يلاحظ أن اتخاذ القرارات عملية تتم بواسطة المديرين في جميع المستويات الإدارية في أي مؤسسة، وبعض هذه القرارات قد يضع المؤسسة في اتجاه جديد كلية بينما البعض

(1) محمد محمد إبراهيم، «مقومات ونظم دعم وتجويد القرارات – رؤية إدارية متكاملة» شبين الكوم، مصر، مطابع الولاء الحديثة، 2004، ص ص115-117 .

الآخر قد يمثل مستويات منخفضة من المخاطرة أو بعض المجالات الأخرى غير الرئيسية نسبياً في المؤسسة[1].

أن اتخاذ القرارات عملية تمتد إطرافها إلى كل خطوة في كل عمل يؤديه أي مدير، لأن أي عمل يزاوله المدير أنما يتم من خلال اتخاذ قرار معين سواء تتطلب هذا القرار قدراً كبيراً من الدراسة والتحليل أو لا يتطلب. من هنا يتضح لنا مفهوم القرار بأنه هو أفضل بديل من بين مجموعة من البدائل الممكنة للتصرف لعلاج مشكلة أو موقف معين. إن المديرين في كافة المستويات الإدارية يتخذون العديد من القرارات اليومية لكنها ليست متساوية في الأهمية. فبعضها يؤثر على عدد كبير من الأفراد داخل المؤسسة، وذات تكلفة مرتفعة عند تنفيذها ولها أيضاً تأثير طويل الأجل، وعلى العكس هناك قرارات يكون لها تأثيراً محدوداً وعلى عدد صغير من الأفراد وذات تكلفة منخفضة وتأثيرها يكون قصير الأجل على المنظمة.

مسئولية اتخاذ القرارات التنظيمية:

إن هناك أنواع كثيرة من القرارات التي تتخذ داخل أي تنظيم فمثلاً هناك قرارات خاصة بتحديد كيفية إنتاج سلعة معينة، كيفية صيانة الآلات، كيفية المحافظة على جودة السلعة، كيفية تحقيق علاقات وطيدة مع المستهلكين وهكذا.

من هنا يجب تحديد من المسئول داخل التنظيم عند اتخاذ مثل هذه القرارات.

إن اتخاذ قرار رشيد في هذا الصدد إنما يبنى أساساً على العاملين التاليين:

1- **نطاق القرار الواجب اتخاذه:** ويشير هذا إلى نسبة تأثير القرار

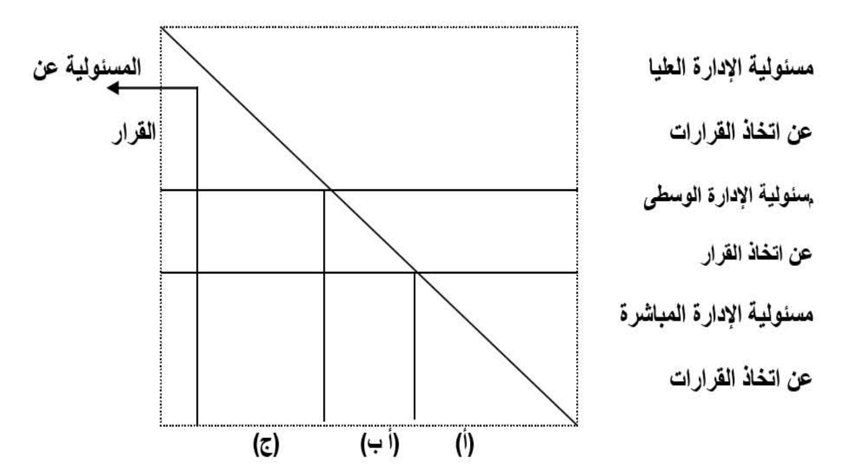
(1) Andrew J.Dabrin «Fundamentals of Organizational Behavior» (New York: Pergamon Press Inc, 1974)p.71.

على النظام الكلي لـلإدارة فكلما زاد نطاق الإدارة كلما زادت هذه النسبة.

2-**مستويات الإدارة:** ويشير هذا العامل إلى أن هناك ثلاثة مستويات إدارية هي الإدارة العليا، الإدارة الوسطى ثم الإدارة المباشرة وعلى ذلك فكلما زادت نسبة تأثير القرار على النظام الكلي للإدارة كلما كان اتخاذ هذا القرار من اختصاص الإدارة العليا وكلما قل نطاق اتخاذ القرار كلما انخفض المستوى الإداري المسئول عن اتخاذه والعكس صحيح.الشكل (1-4) التالي يوضح هذه العلاقة.

شكل رقم(1-4)

مسئولية المديرين عن اتخاذ القرارات وفقاً لتزايد نطاق القرار



نطاق ضيق نطاق وسط نطاق واسع

المصدر: محمد محمد إبراهيم، "مقومات ونظم دعم وتجويد القرارات – رؤية إدارية متكاملة" مصر، مطابع الولاء الحديثة، 2004، ص118.

وبالرغم من مسئولية المدير في أي مستوى عند اتخاذ قرار معين فإنه لا يستغني عن مساعدة الآخرين عند اتخاذ قراره فهناك قد يكون القرار جماعي لبعض المديرين أو الاتفاق الجماعي في الرأي في الوصول لقرار معين وهذه طريقة أخرى أي ضرورة الموافقة على القرار من جانب كل الأفراد الذين يتضمنهم اتخاذ القرار سواء كانوا كلهم مديرين أو خليط من المديرين والمرؤوسين.

هذا وتمر عملية اتخاذ القرارات بالمراحل الأساسية لاتخاذ القرار أياً كان المستوى الإداري الذي يتخذ فيه القرار وهي: (تحديد المشكلة، وضع البدائل لحل المشكلة، اختيار أفضل البدائل، تنفيذ البديل الذي تم اختياره، ثم المعلومات المرتدة).

ولكن تختلف نوعية وطبيعة القرار المتخذ تبعاً للمستوى الذي يتم فيه اتخاذ القرار، فالقرارات التي تتخذ في مستوى الإدارة العليا تسمى بالقرارات الإستراتيجية وهي تتعلق بالاستراتيجيات والأهداف والتخطيط طويل الأجل. أما القرارات في مستوى الإدارة الوسطى فتسمى بالقرارات الإدارية وتتعلق بهيكلية الموارد في المنظمة للحصول على الأداء الأفضل في شكل هيكل للمنظمة حيث يتم تحديد السلطات والمسئوليات والعلاقات بينهما وتنظيم تدفق العمل، المعلومات وقنوات التوزيع وغيرها وتتعلق القرارات أيضاً بكيفية الحصول على الأموال والتسهيلات المادية اللازمة للعمل والمعدات المطلوبة. أما القرارات التي تتخذ في مستوى الإشراف الأول أو ما يسمى بالإدارة التشغيلية فيطلق عليها قرارات العمليات وتتعلق بتنظيم الربحية والتسعير ووضع جداول الإنتاج وتحديد مستويات التشغيل وصيانة الالآت والمعدات وغيرها.

عناصر القرار:

لقد أوضح كل من وليسن Wilson وأليكس Alexis[1] أن هناك ستة عناصر للقرار وهي على النحو التالي:

(1) Alexis M. and Wilson, C.Z., «Organizational Decision Making», (Englowood cliffs, N.J: prentice Hall, 1967) P. 102.

1- بيئة القرار:

ويشير هذا العنصر إلى المؤثرات البيئية الداخلية والخارجية التي تؤثر على متخذ القرار عند قيامه باختيار البديل الملائم.

2-أطراف القرار(متخذي القرار):

وهم هؤلاء الأفراد أو الجماعات التي تقوم بالفعل بالاختيار من بين البدائل، وصانع القرار ومنفذ القرار والمتأثر بالقرار.

إن المدخل المناسب لاتخاذ القرارات هو ذلك المدخل الذي يؤكد على ضرورة تحقيق الأهداف التنظيمية بالإضافة إلى الأهداف الفردية لمتخذي القرارات، وعلى ذلك فإن متخذ القرار الناجح هو الذي يحسن استخدام كل ما يتمتع به من قدرات ومواهب من أجل الوصول إلى قرارات سليمة مسترشداً في ذلك بالمنهج العلمي في اتخاذ القرارات. هذا بالإضافة إلى متخذي القرارات فهناك صناع القرار وهم يساهمون بدرجة كبيرة في اتخاذ القرارات من خلال المعلومات والأفكار والآراء التي يزودون بها متخذي القرارات.

3- أهداف القرار:

تمثل الأهداف التي يسعى متخذ القرار إلى تحقيقها العنصر الثالث للقرار وهذه الأهداف بالنسبة للمديرين تمثل الأهداف التنظيمية مثل: تحقيق الربحية، والارتفاع بمستوى الكفاءة الإنتاجية، تحقيق معدل أعلى للعائد على الاستثمار وغيرها.

4- بدائل ملائمة لاتخاذ القرار:

غالباً ما يتضمن موقف القرار بديلين ملائمين على الأقل، ويمثل البديل الملائم ذلك البديل الذي يعتبر ملائماً وعملياً من ناحية التنفيذ وأيضاً مساهمته في حل مشكلة قائمة، فإذا كان خلاف ذلك فإنه يعتبر بديلاً غير ملائم ويجب استبعاده من موقف القرار.

5- ترتيب البدائل:

يجب أن يكون هناك نظام لترتيب بدائل اتخاذ القرارات بحيث يكون الترتيب تنازلياً حيث يبدأ من البديل الأكثر أهمية فالأقل ثم الأقل وهكذا، هذا النظام قد يكون شخصي أو موضوعي أو خليطاً من الاثنين، وتمثل الخبرة لمتخذ القرار مثالاً على الجانب الشخصي في هذا النظام، ويمثل معدل الإنتاج للآلة مثالاً على الجانب الموضوعي في هذا النظام.

6- اختيار البدائل:

ويمثل الاختيار الحقيقي بين البدائل المتاحة العنصر الأخير في موقف القرار إن هذا الاختيار يؤكد حقيقة أن القرار قد اتخذ،وأن على المديرين في حال اختيارهم للبديل يجب أن يركزوا على ذلك البديل الذي يضاعف من العائد طويل الأجل للمؤسسة.

كيفية اتخاذ القرارات الإدارية:

عندما يواجه المدير مشكلة معينة ويريد أن يواجه هذه المشكلة باتخاذ قرار معين تجاهها، فإنه قد يسلك أكثر من أسلوب في ذلك.

- إما أن يتهرب من المشكلة..(السلبية).
- إما الاعتماد على خبرته الشخصية في الماضي للوصول إلى حل..

(أسلوب القفز إلى الحل).

- الاعتماد على الأسلوب العلمي في مواجهة المشكلة..
- محاولته لإزالة التوتر النفسي الذي يعانيه نتيجة لوجود المشكلة من جهة ولشعوره بالعجز من جهة أخرى.

ماذا يفعل المدير في مواجهة المشاكل:

عندما يواجه المدير بظاهرة سوء فهم العاملين لتعليمات الإدارة وتكرار أخطائهم، يتصور أنه لا يوجد حل لمواجهة هذه الظاهرة، بل ويلقي باللوم على العاملين لتبرير هذا الهروب من مواجهة هذه الظاهرة.

المدير الذي يقفز إلى الحل معتمدا على خبرته الشخصية في الماضي:

يعتمد هذا المدير على بعض عناصر الموقف المألوفة لديه من واقع خبرته الشخصية، بالرغم من صعوبة وتعقد المشكلة، حتى لو كانت هذه العناصر ثانوية بالنسبة للمشكلة..وهذه نظرة محدودة لمواجهة المشاكل.

المدير الذي يعتمد علي الأسلوب العلمي:

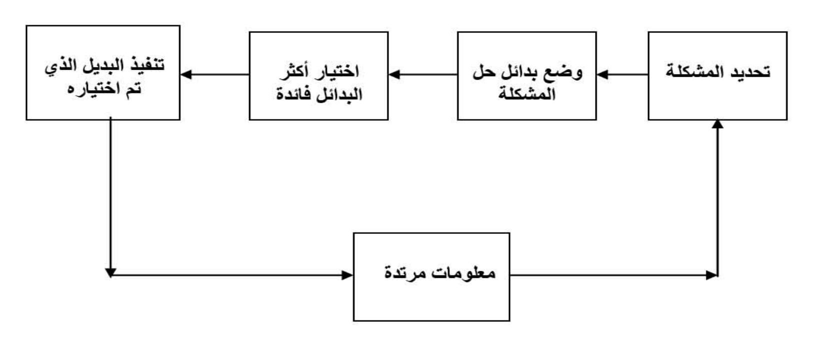
يكون هذا النوع من المديرين ملتزماً بخطوات التفكير العلمي في حل المشكلات والتعامل مع القوى المختلفة المؤثرة عليها (القوى الايجابية. والقوى السلبية) باستخدام المدخل الشمولي المتكامل.

الأسلوب العلمي لحل المشكلات واتخاذ القرارات الإدارية:

يعتمد هذا الأسلوب على عدد من الخطوات العلمية المتفق عليها تمكن من الوصول إلى أفضل حل لعلاج المشكلة المطروحة تعجز عنه الأساليب السابقة.لقد عرفنا آنفاً أن القرار هو اختيار بديل من مجموعة البدائل المتاحة للتصرف، أما عملية اتخاذ القرار فتعرف على أساس عدد من الخطوات التي يتبعها متخذ القرار حتى يتمكن من الاختيار الفعلي لهذا البديل، أما عن تقييم القرار فيجب أن ترتكز على العملية المستخدمة في اتخاذ القرار. ويوضح الشكل رقم (1-5) نموذجاً لعملية اتخاذ القرارات وفقاً للأسلوب العلمي.

شكل رقم(1-5)

عملية اتخاذ القرارات كنظام متكامل



***المصدر:** محمد محمد إبراهيم، "مقومات ونظم دعم وتجويد القرارات – رؤية إدارية متكاملة"، مصر، مطابع الولاء الحديثة، 2004، ص127.

وعلى ذلك يمكن النظر إلى عملية اتخاذ القرارات كنظام متكامل من حيث مدخلاتة وتتم من خلاله عمليات معينة تنتج في شكل مخرجات معينة تكون في صورة قرارات، وتتمثل مدخلات هذا النظام في وجود مشكلة قائمة بالفعل يراد حلها أو مشكلة معطاة أي مشكلة تنتج عن التفكير في المستقبل، ويبدأ التعامل مع أي من المشكلتين من خلال عدة عمليات كما يوضحها الشكل السابق ممثلة في تحديد المشكلة، إيجاد الحلول أو البدائل الملائمة لحلها ثم تقييم البدائل المتاحة ثم اختيار أنسبها وأخيراً تنفيذ البديل الذي تم اختياره وتقييم أدائه من خلال المعلومات المرتدة.

استخدام المدخل الشمولي في اتخاذ القرارات:

يمكن استخدام المدخل الشمولي في اتخاذ القرارات فبعد التحديد الدقيق للمشكلة الأساسية والمشكلات الفرعية تبدأ عملية تحديد المسببات الحقيقية للمشكلة وهنا تظهر أهمية النظرة الشمولية في تحليل المشكلة، فالذي يحدث دائماً أن المدير عندما ينظر إلى الأسباب التي أدت إلى حدوث المشكلة يركز على جانب المعوقات (السلبيات) وفي أغلب الأحيان ينتهي إلى

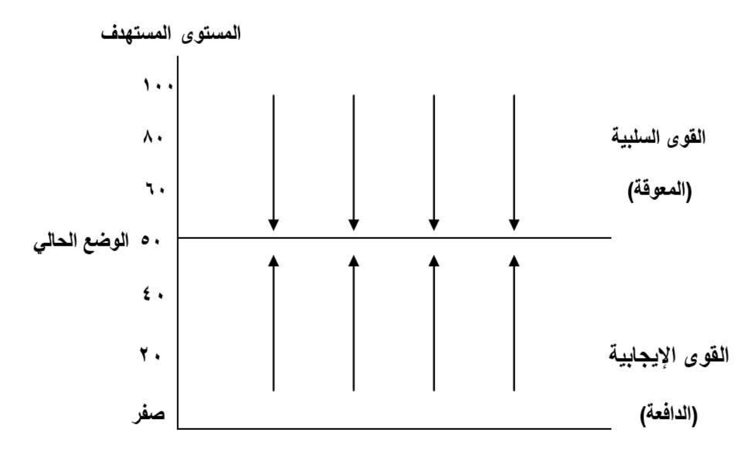
أن هذه المعوقات تخرج عن سيطرته وبالتالي يترك المشكلة دون حل. ولكن لو نظرنا بطريقة شمولية للقوى المؤثرة في مشكلة من المشكلات نجدها تنقسم إلى نوعين رئيسيين هما:

- **عدد من القوى الإيجابية:** وهي القوى الدافعة أو المساعدة، والتي تدفع الوضع الراهن إلى التحسن، وهي إما نتجاهلها دائماً في سعينا إلى حل المشكلات.

- **عدد من القوى السلبية:** وهى القوى المعوقة والضاغطة التي تؤدي إلى تدهور الوضع وسوء حالته لمقاومتها أي اتجاه للحل، وهي ما نركز عليها دائماً في سعينا إلى الحلول، والشكل رقم(1-6) يوضح المدخل الشمولي في حل ومواجهة المشكلات.

شكل رقم (1-6)

القوى السلبية والإيجابية للمشكلة



***المصدر:** محمد محمد إبراهيم، "مقومات ونظم دعم وتجويد القرارات – رؤية إدارية متكاملة"، مصر، مطابع الولاء الحديثة، 2004، ص156

يتضح من الشكل رقم (1-6) أن هناك مقاومة بين القوى السلبية والقوى الايجابية ويمكننا أن نتصور أن هذه المقاومة يمكن أن تقف عند حد معين أو نقطة معينة لا يستطيع بعدها أي من هذه القوى التأثير في الاتجاه المضاد وينتج عن ذلك ما نشاهده ونطلق عليه المستوى الحالي للمشكلة، وفي ضوء مهمتنا للمدخل الشمولي نستعرض معاً الاتجاه الصحيح لحل المشكلات.

تتمثل أهم خطوات تحليل المشكلات وحلها باستخدام المدخل الشمولي بالآتي:

1- تعريف المشكلة.

2- تحديد القوى الايجابية والسلبية المؤثرة على المشكلة.

3- تحديد درجات تأثير هذه القوى على المشكلة.

4- تحديد أكبر القوى تأثيراً على المشكلة.

5- تحديد الخطوات الإجرائية لزيادة فاعلية القوى الإيجابية: لضمان استمرارها في مواجهة القوى السلبية، والعمل على تدعيمها وزيادة فاعليتها بما يحقق تحسين الوضع الحالي.

6- تحديد الخطوات الإجرائية لمواجهة القوى السلبية: بالقضاء على القوى السلبية تماماً أو تخفيف أثرها أو إبطال تأثيرها.

7- وضع خطة العمل: وفي هذه المرحلة يتم مراجعة الخطوات الإجرائية السابقة وكذلك الموارد البشرية والمالية الآزمة لتنفيذ هذه الخطوات، كما يتم تحديد توقيتات زمنية للتنفيذ.

8- متابعة وتقويم الخطة: وفى هذه المرحلة يتم مقارنة التنفيذ بالمستهدف، متابعة درجة النجاح في تنمية القوى الايجابية ومدى استجابتها، وفي نفس الوقت متابعة إلغاء أوتخفيف القوى السلبية للتأكد من عدم ظهورها والتأثير مرة أخرى.

فالمدخل الشمولي يقوم على دراسة القوى الايجابية والعمل على تنميتها

والقوى السلبية والعمل على الحد منها عن طريق إلغاء تأثيرها تماماً أوتخفيف تأثيرها أو تحييدها.

مجالات دعم القرار:

من الأمور الهامة والتي يجب الإلمام بها أن اختيار القرار المناسب في حاجة إلى استخدام آليات متعددة في كل مرحلة من مراحل اتخاذه، فمن الأخطاء السائدة أن دعم القرار يقتصر فقط على استخدام المعلومات وتكنولوجيا المعلومات خاصة في مرحلة تقييم البدائل والتي يمكن الحصول عليها من الحاسب الآلي، وهذا هو مفهوم ضيق ومحدود لدعم القرار، فبالرغم من أهمية هذا النظام في دعم القرار إلا أنه لا يمكن الاعتماد عليه آلية وحيدة في دعم القرار، ومن هنا تظهر أهمية تبني مفهوم موسع لدعم القرار ويعتمد هذا المفهوم على تعدد آليات الدعم وفي جميع مراحل اتخاذ القرار ويتم استخدامها بواسطة جميع الأطراف ذات العلاقة بالقرار (متخذ القرار - صانع القرار - منفذ القرار ثم المتأثر من القرار).

أساليب اتخاذ القرار:

هناك الكثير من الأساليب التي تستخدم في اتخاذ القرارات ويقتصر استخدام هذه الأساليب مع مرحلة تقييم البدائل وبالنسبة للقرارات المهيكلة، لكن هناك أساليب ونظم أخرى مختلفة تدعم اتخاذ القرار وبشكل عام تتمثل أهم آليات دعم وتجويد القرارات طبقاً للمفهوم الموسع في عدة آليات وهي:

أ- آليات مرتبطة بتكنولوجيا ونظم المعلومات.

ب- آليات تنظيمية وإدارية.

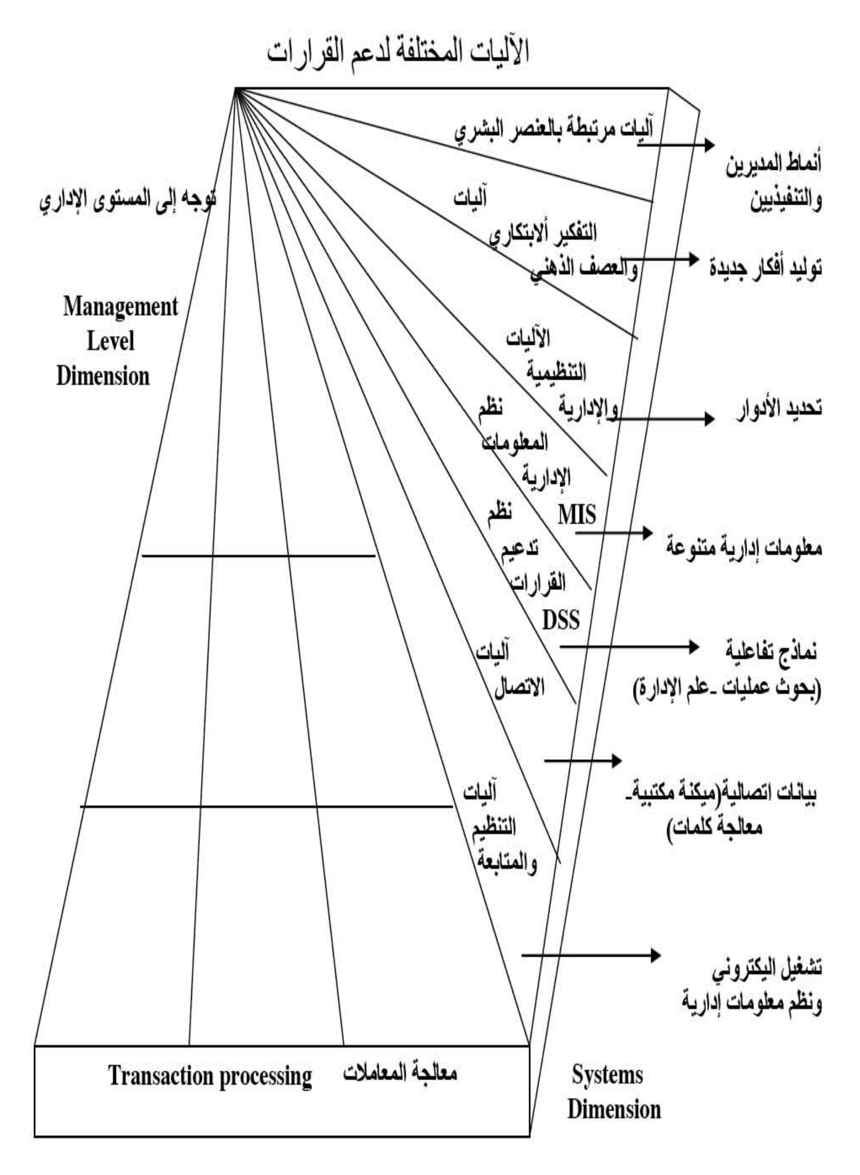
ج- آليات قيادية وبشرية.

د- آليات التفكير ألابتكاري والعصف الذهني.

هـ- آليات الاتصالات ومتابعة تنفيذ القرارات.

ويوضح الشكل رقم (1-7) هذه الآليات

شكل رقم (1 - 7)



*المصدر: محمد محمد إبراهيم، مقومات ونظم دعم وتجويد القرارات، مصر، مطابع الولاء الحديثة 2004، ص207.

أنواع القرارات الإدارية:

هناك الكثير من الباحثين متفقين على تصنيف القرارات من حيث تأثير البيئة المحيطة إلى ثلاث أنواع وهي:

1- القرارات في حالة التأكد:

وهي القرارات التي يتأكد صانع القرار من طبيعة المتغيرات المؤثرة على قراره ونوعيتها وتنفيذ القرار ونتائجه وأثاره تكون معروفة مسبقاً، وهذا يكون في البيئات المستقرة وجميع متطلبات صنع القرار تكون واضحة، وعادة ما يكون ذلك في المستوى العملياتي أو الإداري كما يستخدم بها النماذج المحددةDeterministic Models التي تعتمد على مجموعة من المعادلات الرياضية مثل نظم المعادلات والبرمجة الخطية وعائد الاستثمار ويوجد العديد منها في المنشأة[1].

2-القرارات في حالة المخاطرة:

وهي القرارات التي تتخذ في ظروف محتملة لذلك ويطلب من صانع القرار القيام بعملية التقدير للظروف والاحتمالات المستقبلية، وهنا يبدأ دور المدير أو صانع القرار في البروز، فكلما كان قرار صحيحاً في هذا النوع كلما كان هذا الشخص فاعلا في عمله ويعكس خبراته وتأهيله، وعادة ما تستخدم هذه القرارات في المستوى التعبوي أو الإداري، وتعتمد على التجربة والخطأ Trial& Error[2].

3- القرارات في حالة عدم التأكد التام:

وهي القرارات التي تصدر من الإدارة العليا حيث تتعلق برسم الأهداف

---

(1) حسن على مشرقي، نظرية القرارات الإدارية– مدخل كمي في الإدارة، ط1، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة،1997، ص37.

(2) محمد فهمي طلبه، وآخرون الحاسب ونظم المعلومات الإدارية، جامعة الجزائر، مجموعة الدلتا للنشر،1993، ص445.

العامة ومن الصعب على الإدارة أن تحدد الظروف المتوقع أن تحدث وأيضاً صعوبة التنبؤ بها ويكون هنالك نقص في المعلومة المؤكدة، وأيضاً يبرز هنا دور صانع القرار في اختيار القرار الصحيح في ظل هذه الظروف الغامضة التي لا يوجد ما يؤكد الحكم عليها[1].

ويصنف آخرين من الباحثين القرارات التي يتخذها المدير إلى ثلاث مجموعات وهي: القرارات المبرمجة والقرارات شبه المبرمجة والقرارات غير المبرمجة[2]

1- **القرارات المبرمجة** Programmed Decisions:

وهي القرارات التي تكون فيها قرارات موضوعة مسبقاً مثل القرارات اليومية الاعتيادية مثل مطالبة المدينين عند مستوى معين من المديونية، فإذا وصل المبلغ إلى رقم معين يقوم الموظف المختص بإجراء اللازم على ضوء هذه المعطيات. يلاحظ هنا أن القرار لا يمر بمراحل القرار المعروفة، فتحديد المشكلة هو الأجراء المطلوب اتخاذه ضمن معطيات محددة أو وقت محدد ويتم التصرف بناء على ذلك وبشكل مباشر.

2-**القرارات شبه المبرمجة**Semi Programmed Decisions:

وهي القرارات التي تصنع في ظروف لا تستطيع تحديدها مسبقاً، ويكون فيها تحديدات من قبل البيئة المحيطة وقد يكون جزءاً منها مبرمجاً ولكنها غير كافية لعملية صنع القرار ولا بد لها من المرور بمراحل حل المشكلة المعروفة ولا بد من تطوير حلول ممكنة، كما إن جميع هذه الأحداث تجري في وضع شبه مؤكد، ومن أمثلة ذلك تعيين موظف جديد أو فتح خط إنتاج جديد، فهنالك بعض الجوانب المعروفة حول المشكلة ولكننا نجهل قسماً كبيراً منها،

(1) منعم الموسوي، اتخاذ القرارات الإدارية،مدخل كمي، ط1، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 1998 ،ص17.

(2) سليم الحسينية، مبادئ نظم المعلومات الإدارية(نما)، ط1، عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 1998، ص239.

فعند توظيف موظف جديد فإن المعطيات المعروفة أنه لا بد له من مسمى وظيفي محدد ولا بد من وجود مواصفات وظيفية ومؤهلات تناسب الوظيفة، فالجانب المجهول من العملية هو مدى استمرارية احتياج المنظمة لهذه الوظيفة ومدى ملائمة الشخص الذي وقع علية الاختيار لشغل الوظيفة.

3- القرارات غير المبرمجة Non Programmed Decisions:

وهي القرارات التي يتم اتخاذها من قبل صانع القرار في ظروف من الصعب تحديدها بشكل مسبق وتعتبر هذه القرارات ذات صبغة اجتماعية بحيث يكون الدور الكبير لعناصر التقييم الفردي، فالقرارات غير المبرمجة هي القرارات التي تصنع وتتخذ بناء على غموض تام حول المشكلة المنوي اتخاذ القرار بشأنها والتي تحتاج إلى دعم ومساندة للمدراء من أجل صنع قرار إداري ناجح، وخاصة من قبل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة المختلفة.

أهمية المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية:

تعد عملية صنع القرارات الإدارية محور الأنشطة الإدارية في المنظمات على اختلاف أنواعها، فهى من أهم الأعمال التي يمارسها المدراء في مختلف مستوياتهم الإدارية، وتعتبر من أكثر النشاطات استهلاكاً لوقتهم وجهدهم لتعددها وتكرارها، وهي في نفس الوقت من أدق وأخطر جوانب العملية الإدارية بالنسبة للمديرين وذلك لمسؤوليتهم المباشرة عن نتائج اتخاذ هذه القرارات، والمعلومات تلعب دوراً أساسياً ونهماً في عملية صنع القرارات[1]

إن أهمية المعلومات في الإدارة عموماً وفي اتخاذ القرارات بوجه خاص لا يحتاج إلى تأكيد فمختلف الاتجاهات الإدارية لا تختلف حول أهمية المعلومات حتى أن البعض شبه المعلومات ونظمها بالنظام العصبي[2].

---

(1) عبد الرحمن الصباغ، عماد الصباغ، مبادئ نظم المعلومات الإدارية الحاسوبية، عمان (د.م)، 1995، ص196.

(2) Colin Muid, «Information Systems and Public Management- A View from the center», Public Administration. Number(1), Volume 72, 1994, p.115.

وفي الواقع أن الاختلافات بين النظريات الإدارية المختلفة هو اختلاف حول كمية المعلومات المطلوبة وطريقة استغلالها، ومن جهة أخرى نجد أن توفر المعلومات ليس ضرورياً فقط لعملية اتخاذ القرارات بل إنه ضروري لتنفيذ وتقييم القرارات المتخذة ولذلك فإن الحاجة للمعلومات في عملية اتخاذ القرارات هي عملية دائمة ومستقرة(1).

يقول أحد الكتاب في هذا المجال بأن كفاءة نظم الإدارة بصورة عامة تعتمد على كفاءة نظم الاتصالات والمعلومات، وذلك لأن أكبر كمية ممكنة من المعلومات يجب أن تتوفر لصانعي القرارات وكذلك فإنه من الضروري أن يتوفر نظام تغذية عكسية يساعدهم في معرفة الوضع الحقيقي بالنسبة لتنفيذ السياسات أو القرارات التي اتخذوها(2).

ويقول كاتب آخر بأن الإدارة بصورة عامة ونظم اتخاذ القرار بصورة خاصة هي معالجة معلومات ونظم اتصالات، فاتخاذ القرار هو عبارة عن اختيار المعلومات المناسبة ومقارنتها بمعلومات سابقة ثم اتخاذ قرار بشأنها، وتشمل وظيفة اختيار المعلومات عملية تصنيفها حسب أهميتها، أما وظيفة مقارنة المعلومات فتشمل مقارنة المعلومات القديمة المتوفرة سابقاً لدى متخذ القرار مع المعلومات الجديدة التي تم تجميعها(3).

ننتقل من الحديث عن أهمية المعلومات إلى الحديث ومناقشة الفرق بين البيانات والمعلومات، ففي الكلام العامي فإن الاصطلاحين قد يستخدمان عادة

---

(1) أحمد الحسين، تحليل السياسات: مدخل جديد للتخطيط في الأنظمة الحكومية، جمعية الاجتماعيين، ط1، الشارقة،1994،ص149.

(2) edition, Harper and Raw, 1980, Felix A. Nigro, & Loyd G. Nigro, Modem Public Administration, 5th.

نقلاً عن: المصدر نفسه، ص149.

(3) Samuel J. Berrstein, Computers in Public Administration: An International Perspective, New York: Pergamon Press Inc., 1976, p.8.

نقلاً عن: المصدر نفسه، ص149.

كمرادفين للدلالة على الشيء ذاته، ولكن عند الحديث عن نظم المعلومات الإدارية فإنه لا بد من التفريق بينهما حيث أن كل مصطلح يشير إلى مفهوم مختلف عن مفهوم المصطلح الآخر، ففي مجال المنظمات ونظم المعلومات الإدارية فإن البيانات عبارة عن مواد خام مفصلة كأرقام أو كلمات تمثل وتصف الشؤون المتعلقة بالمنظمة وعملياتها[1]، وهي تجمع من مصادر متنوعة جداً داخلية وخارجية، جاهزة وأولية، شفوية وموثقة، رسمية وغير رسمية[2].

ولكن يمكننا تعريف المعلومات بأنها عبارة عن بيانات تم معالجتها ووضعها بصورة ذات فائدة ومعنى للأشخاص المعنيين لتقابل احتياجاتهم[3]، وهناك تعريف ذكره أحد الكتاب بأن المعلومات هي عبارة عن بيانات وضعت بصيغة مفيدة[4].

وبناءاً على ذلك فإن البيانات ليست ذات فائدة بدون عمليات معالجة تجرى عليها، والمعلومات تأتي بعد معالجة البيانات زمنياً، ويتم معالجة البيانات يدوياً أو آلياً أو الكترونياً أو مزيجاً من هذه الطرق الثلاثة من أجل الحصول على المعلومات الملائمة والمفيدة لمتخذي القرارات.

ثالثاً: النظم:

مفهوم النظام:

يشير عبد الله[5]: بأن كلمة النظام تستخدم في هذه الأيام في كثير من

---

(1) Christopher Martin, & Philip Powell, Information Systems: A Management Perspective, England: McGraw- Hill Book Company, 1992, P.10.

(2) سليم الحسنية، نظم المعلومات الإدارية، ط1، عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 1998، ص39

(3) James A. O.Brien, Management Information Systems: A Managerial End User Perspective, Boston: A Richard D. Irw, Inc., 1990,P.6.

(4) N. Caroline Daniels, Information Technology: The Management Challenge, Cambridg: Addison-wesley Publishers Co., 1994, p.36.

(5) محمد حسين عبدا لله،: في نظم المعلومات (الكمبيوتر تحليل نظم المعلومات)، =

المجالات والحقول وعلى نطاق كبير وفي صور متعددة ومختلفة فكثيرا ما نسمع عن- نظام التحكم الآلي- أو - النظام السياسي- أو- النظام الاقتصادي- أو- النظام التعليمي- أو -النظام الاجتماعي - أو -نظام التسليح - أو نظام المعلومات- أو- نظم الحاسب الالكتروني- أو- نظم التليفونات- وغيرها من المصطلحات التي ترتبط بالعلوم التي تستخدمها، ويتكون النظام من مجموعة من العناصر أو الأجزاء التي ترتبط يبعضها البعض بمجموعة من القواعد التي تحكم الأنشطة التي تقوم بها هذه العناصر.

ومما سبق يمكن تعريف النظام:

- "أنه مجموعة من العناصر المترابطة أو الأجزاء المتفاعلة التي تعمل معا لتحقيق بعض الأهداف المرسومة والغايات المدروسة"[1].
- "أنه مجموعة من أجزاء مترابطة أو متكاملة تؤدي عملها من أجل تحقيق هدف معين"[2].
- "أن النظام هو أي مجموعة من المكونات المتفاعلة ذات العلاقة المتبادلة فيما بينها والتي تعمل مع بعضها كوحدة واحدة للحصول على نتائج محدد"[3].
- أما التعريف الإجرائي لنظم المعلومات كما يقول ماكليود فهي"النظم الرسمية""وغير الرسمية"التي تمد الإدارة بمعلومات سابقة وحالية وتنبؤية في صورة شفوية أو مكتوبة أو مرئية للعمليات الداخلية

=عمان، 1986 ،ج1 ص4.

(1) عوض منصور، أبو النور، مقدمة تحليل نظم المعلومات باستخدام الكمبيوتر،عمان، Jordan Book Center Limited.Com ،1998، ص2.

(2) محمد شوقي بشادي /الحاسب الإلكتروني ونظم المعلومات، بيروت، دار النهضة العربية،1983، ص85.

(3) بورز، ميشيل وادمر، دافيد، ويلزهارلان، ترجمة عبد السلام إبراهيم، والدريني، محمد= = نزيه، تطوير نظم معلومات الحاسب الآلي تحليل وتصميم/.South-Western Publishing co.1988 ص26.

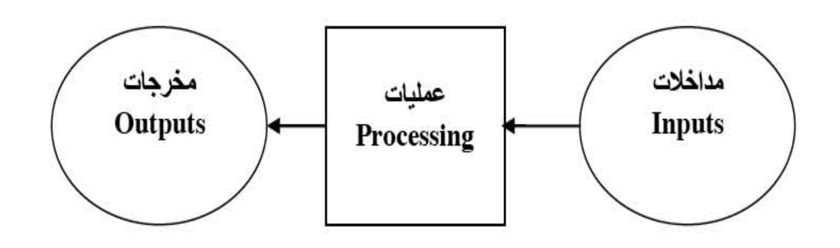
للمؤسسة ولعناصر البيئة المحيطة بها، بهدف دعم الإداريين وبخاصة المديرين والعناصر البيئية الأساسية بإتاحة المعلومات الدقيقة والواضحة، وفي إطار الوقت المناسب لمساعدتهم على إنجاز العمل، والإدارة، واتخاذ القرارات"[1].

عناصر النظام[2]:

ويمكن تعريف النظام من خلال الأجزاء التي يتكون منها كما في الشكل (1-8)

شكل رقم(1-8)

نموذج مبسط للنظام



***المصدر:** سونيا محمد البكري، "نظم المعلومات الإدارية"، القاهرة، المكتب العربي الحديث،2002، ص30.

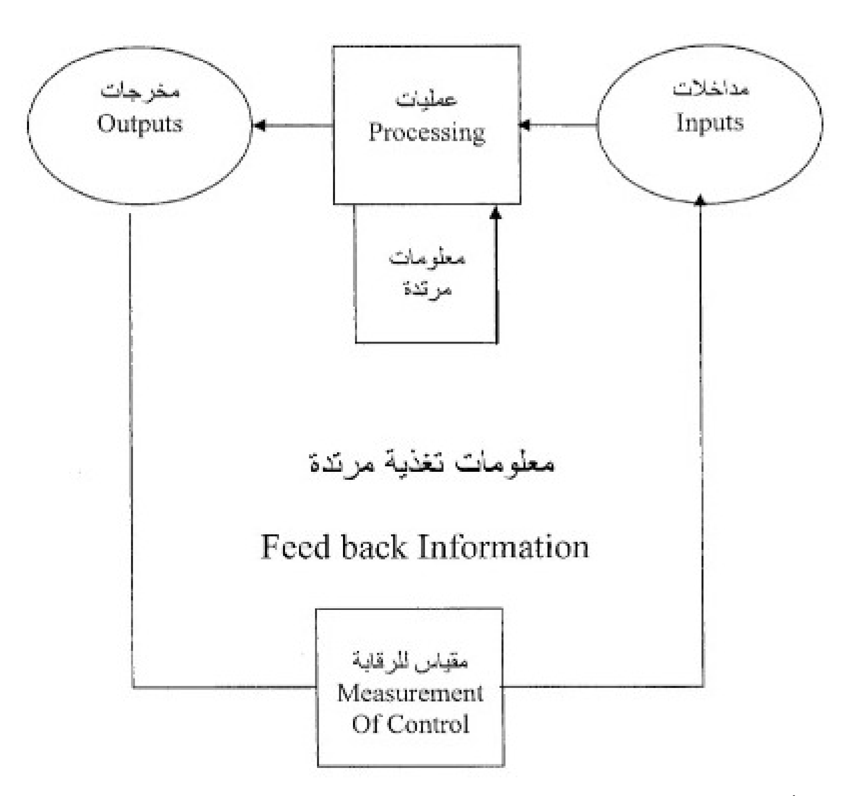
ويمكن النظر للنظام كمجموعة من العمليات التي تستقبل مدخلات معينة وتنتج مخرجات معينة، وطبيعة هذه المدخلات والعمليات والمخرجات تتحدد بطبيعة الأهداف التي يسعى النظام إلى تحقيقها.وللتأكد من أداء النظام بطريقة سليمة وصحيحة يلزم إضافة عنصر رابع إلى عناصر النظام وهو الرقابة كما في الشكل (1-9) التالي:

(1) سليم إبراهيم الحسنية، / مبادئ نظم المعلومات الإدارية،ط1، عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع،1997، ص ص-53 56.

(2) سونيا محمد ا البكري، «نظم المعلومات الإدارية»، القاهرة، المكتب العربي الحديث، 2002، ص30.

شكل رقم(1-9)

عناصر النظام الكامل



*المصدر: سونيا محمد البكري، "نظم المعلومات الإدارية"، القاهرة، المكتب العربي الحديث، 2002، ص31.

ومن الطبيعي أن لكل نظام مدخلاته الخاصة التي سوف تتحدد بناءا على أهدافه التي يسعى إلى تحقيقها، وتتجسد مدخلات أي نظام في عناصر موارده الرئيسية (5M Management Information, Mony, Material, Machine, Manpower) موارد بشرية، آلات، خامات، رؤوس أموال، معلومات إدارية. يجري عليها عمليات معينة (وهي العمليات التحويلية المختلفة التي تؤدي إلي تحويل المدخلات إلى مجموعة مخرجات) ومخرجات النظام عبارة عن ما ينتجه في شكل سلع ملموسة أو غير ملموسة أو معلومات، والعنصر

الرابع الذي يظهر في هذا الشكل هو المعلومات المرتدة وهي التي تمكن من اتخاذ الإجراءات التصحيحية أولا بأول ومراجعة خططها حتى يتأكد من تحقيق الأهداف المرسومة بالطريقة الكفء والمناسبة، مع أخذ في الاعتبار طبيعة الظروف البيئية المتغيرة وتأثيرها على خطط وعمليات وأهداف النظام، أن وظيفة الرقابة الايجابية تتحقق من خلال عملية الرقابة المانعة والوقائية والعلاجية، حيث يتم مقارنة عينة من المخرجات مع مجموعة من المعايير النمطية أو المقاييس السابق وضعها بواسطة أهداف النظام، فإذا كانت نتائج هذه المقارنة تظهر ضرورة اتخاذ إجراءات تصحيحية فيتم إرجاع الأثر أو التغذية المرتدة للمعلومات سواء لعناصر المدخلات أو عناصر العمليات ليتم تحقيق هذه التعديلات، وبالتالي نجد أن وظيفة عنصر التغذية المرتدة يسمح للنظام أن يوفر الضبط الذاتي من خلال الجهود المستمرة المبذولة لتحقيق الأهداف الرئيسة للنظام بطريقة مستمرة.

ولكي يستمر أي نظام في أداء عملياته يجب الأخذ في الاعتبار البيئة التي يعمل فيها وأن يكون حساس لظروف البيئة التي تحيط به تلك البيئة التي من طبيعتها الحركة والتغيير حتى يستطيع أن يتمشى مع تغيراتها، حيث يتم تغذية النظام بالمعلومات الخاصة بالبيئة ليسمح للنظام أن يعدل من مدخلاته وعملياته وأحيانا في أهدافه.ومن ثم أن قدرة النظام على التكيف مع البيئة تؤدي إلى استقرار النظم[1].

---

(1) سونيا محمد ا لبكري، «نظم المعلومات الإدارية»، القاهرة، المكتب العربي الحديث، 2002، ص ص-32 34.

المبحث الثاني

نظم المعلومات الإدارية (mis)

Management Information Systems

نظم المعلومات الإدارية: Management Information Systems:

مقدمة:

إن التطور السريع والكبير في مجالات الحياة السياسية منها والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية ينعكس بشكل أو بآخر على طبيعة حياة الأفراد والمنظمات والدول والتكتلات، إن التوجه إلى التعليم وأنواع المعرفة كان الدافع وراء التخلص من الجهل والظلام والاهتمام المتزايد بالعلوم واستخدام الوسائل الالكترونية وأحهزة الحاسوب في جميع نشاطاتنا اليومية، حيث أشار إلى ذلك لستر ثارو[1] صاحب الكتاب الشهير في مجال المصادر الجديدة السبعة للميزة التنافسية الإستراتيجية على المستوى الدولي، يعتقد أنها ستهيمن خلال العقود القليلة القادمة وهي:"الالكترونيات الدقيقة، الالكترونية الحيوية، صناعات المواد الجديدة، الطيران المدني، الاتصالات، أجهزة الروبوت، الحاسبات الآلية" يقول أن هذه الصناعات كلها صناعات المقدرة العقلية، وأي منها يمكن توطينه في أي مكان على وجه الأرض، والموقع الذي ستقام فيه علي من يستطيع تنظيم المقدرة العقلية من أجل السيطرة عليها.

تعد المعلومات في وقتنا الحاضر مورد أساس من موارد المنظمات الحديثة أكثر من أي وقت مضى مثلها مثل الموارد الرأسمالية والموارد البشرية حيث من غير الممكن القيام بأداء العديد من العمليات الإدارية كالتخطيط،

(1) لستر ثارو، «الصراع على القمة»، ترجمة أحمد فؤاد بلبع، الكويت، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، 1995، ص44.

واتخاذ القرارات والرقابة، وتطوير الأداء وغيرها من الأعمال بدون الاعتماد على المعلومات.

لذلك فإن المعلوماتية تشكل مورداً استراتيجياً يزيد من إنتاجية المنظمة وفعاليتها وسلاحاً حاداً في مواجهة المنافسة القوية بين المنظمات سواء أكانت منظمات حكومية أوخاصة، وتلاقي اهتماما متزايداً وانتشارا واسعاً وحاجة ملحة وبشكل كبير.

إن التحدي الكبير الذي تواجه المنظمات ليس في إنتاج المعلومات أو الحصول عليها ولكن التحدي هو استغلال هذه المعلومات الاستغلال المناسب في تحقيق الهدف منها، ذلك بتسخير الأجهزة الإلكترونية لتتلاءم مع ثورة المعلومات.

لذلك فإن أهم الاتجاهات المعاصرة في نظم المعلومات الإدارية كما ترى سونيا[1] "هو نمو الدور الاستراتيجي لنظم المعلومات المبنية على استخدام الحاسب الآلي، حيث أصبحت المعلومات جزءاً لا يتجزأ من نسيج الإدارة وموردًا أساسياً تعتمد عليه في تدعيم العملية الإدارية وتدعيم القرارات الإدارية، والمساعدة في خلق وتقديم المنتجات الجديدة وفتح أسواق جديدة وتحسين الأداء وتخفيض التكاليف".

ونظراً لتعدد وظائف الإدارة في العصر الحديث، يتطلب معه أن تكون الإدارة على مستوى رفيع من المهارات، والدقة في الحصول على المعلومات المهمة والمفيدة وطرق حفظها واسترجاعها،ونظم اتصالات مطورة بين المستويات الإدارية المختلفة، ذلك لسهولة انسياب المعلومات بشكل صحيح.

إن المنشآت التجارية وغيرها من المنظمات الأخرى بحاجة إلى نظام معلوماتي عالي الكفاءة يزودها بالمعلومة الصحيحة والمناسبة، لكي يساعدها القيام بالمهام الإدارية المتعددة علي الوجه المطلوب.

(1) سونيا محمد البكري، نظم المعلومات الإدارية - المفاهيم الأساسية، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2003، ص9.

ومن الطبيعي أن المنشآت التجارية تمتلك إدارات أو أقسام مهمتها تزويدها بالمعلومات المناسبة التي تحتاجها، ولكن التساؤل هو عن واقع هذه الأقسام ومدى كفاءتها وفعاليتها في القيام بدورها على الوجه المطلوب، واوجة القصور التي تصاحب تلك الأجهزة سواء في مدخلاتها أو مخرجاتها أو فيما يتعلق بتحويل المدخلات إلى مخرجات، وإمكانية تطوير هذه النظم إلى الأفضل.

التطور التاريخي لنظم المعلومات الإدارية:

إن الإنسان القديم قد مارس الإدارة منذ العصور الأولى وكانت محل اهتمامه كأساس لتسيير حياته، حيث أن الحضارة السومبرية التي يرجع تاريخها إلي ما قبل 5000 سنة، قد مارسوا نوعا من نظم المعلومات وذلك "بتسجيل المعلومات في وعاء غير بشري وأصبح يمكن نقلها عبر الزمان والمكان وعبر المستوى الإداري دون حاجة لانتقال البشر معها، كما كان يجري قبل اكتشاف الكتابة"[1].

أما الحضارة الفرعونية وحضارة بابل قد استخدمتا الألواح الفخارية وجلود الحيوانات في تسجيل الصفقات التجارية والوثائق عليها.

و"استمر التطور في جمع وتسجيل البيانات والمعلومات على مر القرون حتى بلغ ذروته في القرن العشرين، حيث يعتبر عصر ثورة المعلومات ومعالجتها وتوزيعها، وقد واكب ذلك تطور شبكات الاتصالات الهاتفية واختراع الراديو والتلفزيون، وجاءت القفزة الكبرى بصناعة الكمبيوتر وتكنولوجيا الأقمار الصناعية والتي جعلت العالم قرية صغيرة بحيث يستطيع الشخص الوصول إلى أبعد نقطة في الكرة الأرضية خلال ثوان قليلة"[2].

وقد أدى الدمج بين تكنولوجيا الحاسب الآلي والاتصالات، وانتشار

---

(1) سليم إبراهيم الحسنية، نظم المعلومات الإدارية، ط2، عمان، (نما)، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2002، ص62.

(2) عبد الفتاح التميمي، عماد محمد، شبكات الحاسوب والانترنت، ط1، عمان- الأردن، دار اليازوري العلمية، 1998، ص43.

الكمبيوترات على المستوى العالمي إلى ظهور كم هائل من المعلومات المخزنة على هذه الكمبيوترات والحاجة إلي تبادلها بين المستخدمين، أوجب معه البحث عن وسائل وطرق لتحقيق هذا المطلب بشكل منظم ومفهوم وسريع وسهل وأمان، "فظهرت شبكات الكمبيوتر التي مكنت ولأول مرة من تراسل البيانات بين أجهزة الكمبيوتر المختلفة بغض النظر عن مواقعها وأنواعها، فشبكة الكمبيوتر هي مجموعة من أجهزة الكمبيوتر والأجهزة المحيطة (Peripherals) التي تتصل يبعضها بواسطة جهاز موديم أو كرت شبكة(Network Cart) تتيح لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة(Resources) ونقل وتبادل المعلومات فيما بينها"[1].

إن "التطور الذي حدث لم يكن في الحاجة للبيانات بقدر ما هو في أسلوب تسجيل هذه البيانات والأدوات التي استخدمت في رصدها وتسجيلها وحفظها، أي أن التطور حدث في تكنولوجيا المعلومات مع تطور الحاجة إلى المعلومات الذي صحب التطور الحضاري والتقدم الاقتصادي"[2].

مفهوم وتعريف نظم المعلومات الإدارية[3]

أ- مفهوم نظم المعلومات الإدارية:

يمكن تلخيص مفهوم نظم المعلومات الإدارية بما يلي:

1- تصميم شبكة المعلومات لتوفير المعلومات المناسبة للشخص المناسب وفي الوقت المناسب.

2- نظام يصمم على أساس حاجة الإدارة العليا أو بعض المسؤلين الآخرين

---

(1) عوض منصور، محمد أبو النور، الحاسبات الشخصية وأتمتة المكاتب، ط1، عمان - الأردن، دار الفرقان للطباعة والنشر، 1992، ص 209.

(2) بكري عطية، «المعلومات والإدارة، دراسة تحليلية مع تطبيق على مصر»، الإدارة العامة، الرياض، العدد42، يوليو1984، ص ص215-240.

(3) عثمان الكيلاني، هلال البياتي، علاء السالمي، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، ط1، عمان، مصر العربية للنشر والتوزيع، 2000، ص62.

ممن لديهم الحاجة الضرورية للمعرفة ويجهز لهم مستخلصات بالمعلومات وهي بالتالي أداة لاتخاذ القرار.

3- هو نظام ضبط وتحكم يتخصص بتحويل المعلومات إلى المستويات "الإدارية بعد تجهيزها وتحديثها لكي يمكن اتخاذ القرارات بأفضل السبل.

ب- تعريف نظم المعلومات الإدارية:

لقد تناول عدد كبير من الباحثين والمختصين هذا الموضوع وسنعرض مجموعة من التعاريف الخاصة بنظم المعلومات الإدارية والتي عُرفت بأكثر من تعريف:

1- "من الناحية الفنية:

هي مجموعة من الإجراءات التي تقوم بجمع واسترجاع وتشغيل وتخزين وتوزيع المعلومات لتدعيم اتخاذ القرارات والتنسيق والرقابة في التنظيم.

ويمكن لنظم المعلومات أن تساعد المديرين ومتخذي القرارات والعاملين في تحليل المشاكل وتطوير المنتجات المعروضة وخلق المنتجات والخدمات الجديدة.

إن نظم المعلومات يشتمل على معلومات عن التنظيم والبيئة المحيطة به .ويتم إنتاج المعلومات من خلال ثلاث أنشطة رئيسية هي المدخلات والعمليات التشغيلية والمخرجات.ويعتبر معلومات التغذية المرتدة مخرجات ترتد إلى الأفراد المسئولين عن الأنشطة في المنظمة لتقييم وتحسين المدخلات"[(1)].

يعني ذلك أن هناك ثلاث عمليات في نظم المعلومات هي المدخلات وعمليات التشغيل والمخرجات تنتج المعلومات التي يحتاجها التنظيم لاتخاذ

---

(1) سونيا محمد البكري، «نظم المعلومات الإدارية، المفاهيم الأساسية، الإسكندرية ،الدار الجامعية، 2003، ص14.

القرارات ورقابة العمليات وتحليل المشاكل وخلق منتجات جديدة أوخدمات جديدة.

- المدخلات تحصل على البيانات الخام من التنظيم أو من البيئة الخارجية.
- عمليات التشغيل تحول هذه البيانات إلى معلومات ذات معنى ودلالة.
- المخرجات تحول المعلومات إلى الأفراد أو الأنشطة التي سوف تستخدمها.

1- نظم المعلومات الإدارية على أنه: "نظام متكامل من العنصر البشري والآلة والذي يهدف إلى تزويد المنظمة بالمعلومات اللازمة لتدعيم واستمرار العمليات العادية واليومية للمشروع سواء كانت تلك المعلومات تتعلق بالعمليات الداخلية للمنظمة أو لأطراف البيئة الخارجية التي تتعامل معها المنظمة لإدارة عملية اتخاذ القرارات الإدارية داخل المشروع"[1].

2-نظم المعلومات الإدارية تجاهد من أجل جمع الحقائق التي تهتم بها المنظمة التي تمتاز بدقتها وتأثيرها على سلوكها وتستخدم هذه البيانات في إيجاد معلومات واضحة لكافة الأقسام لإنجاز وظائفها[2].

3- نظم المعلومات الإدارية هي النظم التي تجهز معلومات دقيقة وفي الوقت المحدد والتي تمكن الإدارة في كافة المستويات في صنع القرارات من أجل تحقيق أهداف المنشأة[3].

---

(1) محمد أحمد حسان، نظم المعلومات الإدارية، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2008، ص ص16-17.

(2) Don. Q Mathes (The design of MIS) 1973 P8 (USA).

(3) Irvin. For kner: Raymond «Computerized Business system An Introduction Data processing 1973 (USA).

4- تعريف جمعية المعلومات الأمريكية نظام المعلومات الإدارية بأنه نظام يتكون من نظام معلومات آلي يقوم بجمع وتنظيم وعرض المعلومات لاستعمالها من قبل الإدارة في مجالات التخطيط والرقابة للأنشطة التي تمارسها الوحدة التنظيمية[1].

5- نظم المعلومات الإدارية هي عبارة عن مجموعة من العناصر البشرية والآلية مكلفة بجمع البيانات وتشغيلها وفق قواعد واجراءآت محددة بغية تهيئة المعلومات اللازمة لاحتياجات الإدارة لتمهد لهم القيام بواجباتهم بشكل جيد بالإضافة إلى إمكانية اتخاذ القرار الصائب[2].

يرى الباحث من خلال التعاريف السابقة لنظم المعلومات الإدارية أنه لايوجد تعريف محدد لنظم المعلومات الإدارية، وهذا ما يؤكد على أهمية هذه النظم في المنشآت وفي كافة المستويات الإدارية للشمولية التي يتميز بها في خدمة تحقيق الأهداف المحددة للمنشأة من خلال تهيئة وتقديم المعلومات بالجودة المناسبة وفي التوقيت المناسب إلي جميع أقسام المنشأة وخاصة الإدارة العليا.

إن التحدي اليوم وفي ظل العولمة ليس في إنتاج المعلومات وكيفية الحصول عليها، وإنما في كيفية توظيفها واستغلالها في تحقيق الأهداف، إن التطور المطرد والسريع في تقنية المعلومات يتطلب من المستخدمين لهذه النظم تطوير آليات تساعدهم على الدخول في عالم تكنولوجيا المعلومات ومواكبة التطور العالمي في هذا المجال.

ومما لاشك فيه أن المعلومات أصبحت عنصرا وموردا رئيسا للإدارة يعتمد عليها في اتخاذ القرارات، فحيازة الإدارة لهذه النظم المعلوماتية الحديثة يساعد المديرين على اتخاذ قرارات صائبة.

---

(1) هاشم كاظم عزيز، سعدي عبد الحميد، «نظام المعلومات الإدارية» رزمة تدريبية لبرامج الإدارة العليا، المركز القومي للتخطيط والتطوير الإداري، العراق، 1983،ص207.

(2) عبد الستار محمد العلي، نظم المعلومات على الحاسبة الالكترونية، جامعة البصرة، 1985.

مميزات وخصائص نظم المعلومات الإدارية[1]:

أهم مميزات نظم المعلومات الإدارية ما يلي:

1- نظام المعلومات الإداري نظام مفاهيم ونظام تجريبي عملي.

2- أنه نظام من صنع الإنسان.

3- أنه نظام اجتماعي ونظام إنسان - وماكنة.

4- أنه نظام مفتوح لأن معظم أنظمة المعلومات الإدارية تستخدم لأغراض التخطيط واتخاذ القرارات والتي تستلزم بالضرورة تفاعلاً مع محيط العمل الخارجي.

5- أنه نظام مرن لأنه يراجع ويحدث باستمرار وتجري عليه تغيرات.

6- أنه نظام مستقر لأنه متى تم تصحيحه بفترض بهذا النظام التعامل مع أصناف معينة من المشاكل بحيث يزود الإدارة بالمعلومات تبعاً لبرنامج معين.

7- أنه نظام ثانوي وذلك لأنه يمثل جزء من النظام الكلي للمنظمة.

8- أن نظم المعلومات الإدارية أداة لتحقيق العلاقة المتبادلة من أجل تسهيل الاتصالات بين أنظمة المعلومات المختلفة والمنشأة نفسها ومحيطها الخارجي.

9- القرارات الصائبة تعتمد على المعلومات الدقيقة عن فعاليات المنشأة وأن أنظمة المعلومات الإدارية تحقق ذلك.

10- تعتبر أنظمة المعلومات الإدارية هي المركز العصبي للتنظيم داخل المنشأة.

---

(1) Jerom Kontr,»Management Oriented Management Information System», (second Edition 1977) P2.

يرى الباحث من خلال هذه الخصائص أن نظم المعلومات الإدارية في المنشآت تساهم على تحقيق الهدف المطلوب منها وهو تجهيز وتقديم المعلومات المناسبة وبالجودة العالية وفي التوقيت المناسب لاتخاذ القرارات الصائبة. كما ويرى الباحث أن كفاءة وفاعلية هذه النظم تقاس بمدى مساهمتها الايجابية في نشاطات المنشاة المختلفة وفي جميع مستوياتها الإدارية. كما ويرى الباحث أيضا أنها أداه مهمة للاتصال بين أنظمة المعلومات المختلفة داخل المنشأة والبيئة الخارجية.

ومن الأهمية بمكان يجب أن يكون العائد من استخدام المعلومة أكبر من تكلفة الحصول عليها.

أهمية نظم المعلومات الإدارية[1]:

لقد تزايدت أهمية وظيفة نظم المعلومات الإدارية لعدة أسباب:

1- تزايدت المعرفة المتاحة للمديرين، والتي يمكن استخدامها في اتخاذ قراراتهم طبقا للمعرفة العلمية المتقدمة.

2- نمو المنشآت في الحجم وتعقد أعمالها، مما يضطر المديرين إلى الاعتماد بطريقة متزايدة على المعلومات المكتوبة.

3- ازدياد درجة تخصص بعض المنشآت واتجاه أغلب المنشآت لتنوع أعمالها.

4- ازدياد التعقيد التكنولوجي للمجتمع بصفة عامة.

5- ازدياد ندرة بعض الموارد الطبيعية.

6- ازدياد درجة التغير البيئي والتكنولوجي.

---

(1) نظم ومعلومات إدارية بهدف اتخاذ القرارات، 2009، موقعwww.csc-sy.net، CSC-SY

7- انتشار أنشطة المنشآت ولا مركزيتها مما زاد حاجتها إلى أساليب متقدمة في الرقابة.

8- انتشار استخدام الحاسبات الآلية وانخفاض تكلفتها مما يجعلها وسيلة مثالية لمعالجة البيانات.

وتكتسب إدارة نظم المعلومات أهميتها من تأثيرها المباشر على نجاح المنشأة في تحقيق أهدافها.

فإذا كان اتخاذ القرارات هو من أهم وظائف المدير العصري فإن دعم اتخاذ القرارات سواء على المستوى الاستراتيجي أو التكتيكي أو التشغيلي إنما يقوم على توافر نظم المعلومات الإدارية التي تختص بذلك. إضافة إلى ذلك إن نظام المعلومات الإدارية يمكنه أن يخدم المجالات التالية:

1- توفير أساس لتحليل إشارات التحذير المبكرة التي قد تجيء من داخل المنشأة أو من خارجها.

2- تحقيق اتوماتيكية العمل الروتيني.

3- مساعدة المديرين في اتخاذ القرارات السهلة المحدودة(المقننة).

4- توفير المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات الإستراتيجية الصعبة غير المحددة (غير المقننة).

فوائد نظم المعلومات الإدارية[1]:

إن التحدث عن فوائد نظم المعلومات الإدارية يؤكد بأن المنشأة فعلاً تحتاج إلى هذه النظم لغرض القيام بأنشطتها وفعاليتها بغية تحقيق الأهداف التي ترغب تحقيقها في مستوياتها الإدارية كافة وتحقيق وظائفها في التخطيط والرقابة والتنظيم واتخاذ القرارات لكونه تحتاج بشكل دائم ومستمر للمعلومات بغرض تنفيذ هذه الوظائف وأن هذه النظم تفيد المنظمة في المجالات التالية:

(1) Irvin. Forkner: Raymond Meleod Mcleod computerized Business system and introduction to Data processing 1973.

1- تقديم المعلومات إلى مختلف المستويات الإدارية عند الحاجة بغرض مساعدتها بالقيام بوظائفها في التخطيط والتنظيم والسيطرة.

2- تحديد وتوضيح قنوات الاتصال أفقياً وعموديا بين الوحدات الإدارية في المنظمة لتسهيل عملية الاسترجاع.

3- تقييم نشاطات المنظمة وتقييم النتائج بغية تصحيح الانحرافات.

4- تهيئة الظروف لاتخاذ قرارات فعالة عن طريق تجهيز المعلومات بشكل مختصر وفي الوقت المناسب.

5- المساعدة على التنبؤ بمستقبل المنظمة والاحتمالات المتوقعة بغية اتخاذ الاحتياطات اللازمة في حالة وجود خلل في تحقيق الأهداف.

6- إمكانية الاستفادة من هذه النظم بإصدار تقارير سواء كانت تجميعية أو تفصيلية آنيا أو شهريا أو فصليا عن نشاطات المنظمة.

7- حفظ البيانات والمعلومات التاريخية الضرورية التي تعتبر أساس في عملها.

8- البت الانتقائي للمعلومات وتزويد المستفيدين والباحثين بالمعلومات التي يرغبون بها بشكل فردي، أسبوعيا وشهريا...الخ.

9- الإحاطة المستمرة بالمعلومات التي تخدم المستفيدين عن التطورات الحديثة في ما يخص نشاطات المنشأة أو المستفيدين.

10- الرد على الاستفسارات وتكون عن طريق التحاور بين المستفيد والنظام.

أهداف نظم المعلومات الإدارية[1]:

هناك عدة أهداف لنظم المعلومات الإدارية وهي:

1- **كفاءة العمليات الإجرائية:** وهي العمليات التي بقوم بها أفراد

(1) نظم المعلومات الإدارية، 2009، ص4، موقع www.brooonyah.net

المنظمة، إن نظام المعلومات الإدارية المطلوب منه تحسين العمليات بحيث يتم بسرعة اكبر وطريقة أفضل وتكلفة أقل.

2- **فعالية الوظائف الإدارية:** نظام المعلومات الإدارية يساعد على إمداد الإدارة بالاحتياجات بالسرعة المطلوبة والوقت المناسب مما يساعد الموظفين والمدراء على القيام بوظائفهم بطريقة أفضل كما يساعد على تحسين الاتصالات بين الموظفين مما يؤدي إلى زيادة فعالية الوظائف الإدارية.

3- **تحسين الخدمات داخليا وخارجيا:** نظام المعلومات الإدارية يؤدي إلى تحسين الخدمات داخليا وخارجيا مثل الحجز عن طريق النت.

4- **تحسين الإنتاج واكتشاف منتجات جديدة:** نظام المعلومات الإدارية يلعب دور كبير في تحديد أساليب تحسين الإنتاج لأن معظم المنظمات تعتمد على المعلومات وتستخدمها في تقييم المنتج الحالي وتطويره أو إيجاد منتج جديد.

5- **تطوير أسلوب المنافسة:** نظام المعلومات الإدارية يوفر لنا معلومات عما يحدث في السوق بالتالي يكون من السهل تحديد احتياجات السوق والعمل بدقة.

6- **اكتشاف فرص جديدة:** المعلومات تمكن المنظمة من اكتشاف المتغيرات التي تحدث في السوق سواء كانت فجائية أو روتينية أي المنظمة تتمكن من اكتشاف الفرص الجديدة للخوض في السوق وتلبية طلبات العميل في الوقت المناسب والمحافظة على استمراريتة.

7- **وجود نظام معلومات عن العميل تمكن المنظمة من التواصل مع العملاء:** مثلاً على ذلك شركات السيارات لديها برنامج صيانة عند الصيانة يتم إرسال رسالة تذكير بموعد الصيانة.

الوظائف الأساسية لنظم المعلومات الإدارية[1]:

1- جمع البيانات وتبويبها وفهرستها:

جمع البيانات: هو تسجيل وحصر وتحصيل البيانات عن إحداث داخل وخارج المنظمة ولها ارتباط بالمنظمة بالإضافة إلى العوامل السياسية والاقتصادية والاجتماعية التي يؤثر في اتخاذ القرار وصنع القرار وقد يغير الإجراءات ويجب عدم التمادي في جمع البيانات لأنه سيزيد من التكاليف ويأخذ حيز كبير، هناك معلومات لها علاقة بالمنشأة ولكن تكلفة تخزينها أو جمعها تكون مرتفعة مثل التقارير الحكومية أو الإحصاء وإلا يتم تخزينها ولكن يرجع لها وقت الحاجة.

تبويب البيانات: هو إيجاد طريقة علمية منطقية في ربط وتنسيق البيانات ذات العلاقة المشتركة والتي تخدم أهداف المنشأة مما يسهل عملية الحصول عليها واسترجاعها عند الحاجة ويمكن البيانات الواحد يشارك في أكثر من تبويب.

فهرسة البيانات: وضع دليل يسهل الرجوع للبيانات وقت الحاجة عن طريق الحروف والأرقام.

2- تخزين البيانات:

يتم تخزين البيانات ويمكن أن يكون يدوي أو الكتروني.

فالبيانات الهامة توضع في وظائف التخزين ويوضع لها أرقام سرية بحيث لا يمكن الاطلاع عليها أو التعديل فيها إلا الأشخاص الذين لهم صلة وبحسب صلاحيتهم.

أمن البيانات: زادت أهمية أمن البيانات بعد ظهور الهاكرز الذين يقومون بسرقة البيانات وتدميرها ويعرف أمن البيانات بأنه حماية البيانات أو المعلومات أو البرامج من الاستعمال غير المصرح به وحمايتها من التلف أو الضياع وذلك بوضع نظام أمني يقلل من حدوث الأخطاء.

---

(1) نظم المعلومات الإدارية، 2009، ص4، موقع www.brooonyah.net.

تحديث البيانات (صيانة البيانات): وهي إلغاء المعلومات القديمة والتخلص من البيانات التي ليس لها فائدة.

معالجة البيانات: تحويل البيانات إلى معلومات تساعد على اتخاذ القرار عن طريق الحساب أو الترتيب أو العرض أو إعادة العرض.

نقل البيانات: توفير المعلومة اللازمة لمستخدميها بالشكل والجودة والوقت المناسب ويكون إيصال المعلومة أما شفوية أو مكتوبة أو مرئية ولا بد من نظام تشغيل يربط جميع أقسام المنظمة وتكون الأقسام متفاعلة مع بعضها البعض.

عناصر نظم المعلومات الإدارية[1]:

عند رغبة أي منشاة في تطوير وإظهار نظام معلومات إدارية إلى حيز الوجود لابد أن يكون لديها مجموعة من العناصر المرتبطة با MISأو نظم المعلومات الإدارية. من التعريف السابق يمكن استخلاص مكونات نظم المعلومات الإدارية في العناصر الآتية:

1- المستلزمات الآلية:

وهي المستلزمات المادية الملموسة وفي الغالب يكون الكمبيوتر. حيث يعتبر النظام الالكتروني (حاسب آلي) ضرورياً. كما في الشركات الكبيرة مثل شركات الطيران في حين يعتبر غير أساسي في المشاة الصغيرة كمكتب العقار مثلاً. فهذا لا يعني عدم أهمية نظم المعلومات الإدارية للمنشأة الصغيرة. فبؤرة الارتكاز هنا ليس على الحاسب الآلي واعتباره من أساسيات نظام المعلومات الإدارية وإنما التركيز على وجود النظام بحد ذاته بل أنه يفضل استخدام نظم المعلومات اليدوية حتى في المنشأة الكبيرة حفاظاً على سريتها وأمنها، مثل الخطابات السرية. في حين يعتبر استخدام الكمبيوتر ضروري لتحقيق مبدأ الجودة في المعلومات عند الاستفسار عن وضع موظف في شركات الطيران.

(1) هشام صالح كتوعة، «نظم المعلومات الإدارية». جـدة، مكتبة الخوارزم،2003، ص-78 81.

2- المستلزمات الفكرية:

وهي تعني مجموعة البرامج المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية. وهذا العنصر مرتبط ارتباطاً كاملا بالمستلزمات الآلية حيث لا يمكن لجهاز الحاسب الآلي أن يعمل دون البرامج.

3- المستلزمات البشرية:

كما هو معروف أن لكل إدارة أفراد متخصصون في أداء عملها، فالتسويق له رجال بيع، وآخرون للدعاية، وآخرون للأبحاث، والقسم الهندسي له تخصصات ميكانيكية وكهربائية ومدنية، وإنشائية. وكذلك الحال لنظم المعلومات الإدارية حيث يخضع لها أفراد ومسميات تخصصات دقيقة خاصة بها.

4- قاعدة البيانات:

لا يمكن لأي نظام معلومات أن يقدم معلومة دون وجود أصل لها (البيانات) لذلك فلا بد أن تتوفر في نظام المعلومات قاعدة أو بنك للبيانات Data base تهتم بحفظ وتخزين البيانات والمحافظة عليها. ولأهمية هذا العنصر باعتباره حتمي لوجود نظام المعلومات لكي تؤدي وظيفتها.

5- الإجراءات:

وهي مجموعة الخطوات الناتجة عن إجراءات سابقة لإنجاز عمل محدد، وهذه الإجراءات تمثل الأسلوب التسلسلي التعاقبي لإجراء الأعمال وهي على نوعين:

أ- إجراءات روتينية: مثل تسجيل الخطاب الوارد وإعطائه رقم ثم تحويله إلى المدير المختص ثم النظر في الشرح والتحويل ...الخ.

ب- إجراءات مبتكرة: وهي الإجراء الناتج من تنفيذ خطوات سير العمل لحالة لم يكن لها سابقة. وهذه الإجراءات بداعي التبسيط أو الأمن أو السرية. وهي قد تشمل إجراءات تطويرية على

الأجهزة، أو على أسلوب العمل أو على التعليمات. مثل استخدام البريد في المراسلات الداخلية بدلاً من المراسلات الخطابية.

6- الاتجاه العام للإدارة العليا:

وهو أهم وأدل العناصر المكونة لنظم المعلومات الإدارية الفعال. فوظيفة نظم المعلومات الإدارية تتحدد في كونه قطاع خدمي يقدم معلومات إلى أجزاء المنشأة المختلفة بغرض تحقيق هدف الربط بين أجزاء المنشأة. وبدون توفر قاعدة البيانات المتحدة مع بقية أجزاء المنشأة يفشل أي نظام معلومات في تقديم المعلومة.

لذلك فإن دعم الإدارة العليا ومنح أداة نظم المعلومات الإدارية الدعم المادي والمعنوي يهيئ لإدارة نظم المعلومات الإداريـة التقصي داخل أجزاء المنشأة لتحقيق وظيفتها ومن ثم الهدف. فالرغبة في التطوير وإيجاد نظام معلومات في كثير من الهيئات والمنشآت العامة والخاصة موجود، ولكن يفشل النظام أمام مواجهة الإدارة العليا والتي تكون في الغالب غير واضحة، وإنما على المسئول عن نظم المعلومات استدراكها في تحديد اتجاه رغبة الإدارة العليا، والتي يستمد منها نظم المعلومات الإدارية في ترجمة احتياجات الإدارة لمختلف مستوياتها على أسلوب يناسب قدرات الحاسب الآلي

النظام الفرعي لنظم المعلومات الإدارية:

يوجد نظامين فرعيين لنظم المعلومات الإدارية لإنتاج المعلومات وهما[1]:

1- نظم برامج كتابة التقارير الدورية والتقارير الخاصة:

فيعد التقرير الدوريperiodic report طبقاً لجدولة زمنية معينة. مثال ذلك التحليل الشهري للمبيعات طبقاً للعميل. وحيث إن مثل هذه التقارير

(1) رايموند مكليود، جيورج شيل، تعريب، سرور علي إبراهيم سرور، نظم المعلومات الإدارية، الرياض، دار المريخ للنشر، 2009، ص ص535-536، ص ص539-540.

كانت تعد باستخدام نظم البطاقات المثقبة والنظم التي تدار بالمفاتيح قبل عصر الحوسبة، فكانت توفر كل مخرجات المعلومات من نظم المعلومات الإدارية المبكرة. ولهذا السبب تكررُ قراءتك أو سماعك أن نظام المعلومات الإدارية محدد بإنتاج تقارير دورية. ومن الصعب قبول هذه النظرة من منطق مستوى الصقل والدقة المرتفعين لأمثلة نظم المعلومات الإدارية المعاصرة، مثل نظم معلومات الموارد البشرية HRSs، ونظم معلومات منفذي الإدارة العلياEISs.

ويعد التقرير الخاص special reportعندما يحدث أمر غير طبيعي، وأحد أمثلة ذلك هو التقرير عن حادثة تقع في العمل، مثال آخر هو الإجابة على استفسار من قاعدة بيانات. وتتميز التقارير الخاصة بالحداثة التي لا توجد في العادة في التقارير الدورية.

فيمكن أن يصف التقرير الخاص شيئاً لا زال العمل جارياً عليه، أو انتهى لتوه، ويمكن أن يتناول موضوعا يقع في الاهتمام الخاص للمستخدم في وقت إعداد التقرير.

2- النمذجة الرياضية:MATHEMATICAL MODELLING

والنوع الثاني من النظم الفرعية لنظام المعلومات الإدارية يأخذ شكل النماذج الرياضية. فيكون النموذج Model تجريداً لأحد الأشياء فهو يمثل ظاهرة معينة- أحد الأشياء أو احد الأنشطة، وتسمى الظاهرة كينونة.وإذا مثل النموذج التقلب في حجم مبيعات المنشأة، يصبح حجم المبيعات هو الكينونة. وتجد أربع أنواع للنماذج- طبيعية(واقعية)، ووصفية(قصصية)، ورسومية، ورياضية.

يكون الأول النموذج الطبيعي Physical Model ذلك الموجود في ثلاثة أبعاد، وعادة يكون أصغر من الكينونة. فالنموذج المعد من الفخار لسيارة جديدة طورها المصممون يعتبر مثالاً للنموذج الطبيعي. وأي وصف مقروء أو مذكور شفوياً لشيء معين يمكن أن يعتبر نموذجاً وصفياً أو قصصيا Narrative

Model، يكون النموذج القصصي النموذج الأكثر شيوعاً في الأعمال دون أدنى شك.

ويكون النموذج الرسومي Graphical Model رسماً، عادة في بعدين، وتعد الرسومات والخرائط أمثلة له. وأخيراً تكون أي صبغة رياضية نموذجاً رياضياً Mathematical Model. وتعمل الرموز على وصف ظاهرة معينة. ويعد النموذج الرياضي النوع الذي يلعب الدور الهام في نظام المعلومات الإدارية.

أنواع نظم المعلومات الإدارية[1]:

تحدد أنواع النظم كما يلي:

1- **نظم المعلومات اليدوية:** وهي النظم التي تهتم يدوياً بجميع عمليات الإدخال والمعالجات والمخرجات مع استخدام بعض الأدوات البسيطة منها الأقلام والورق والمساطر الحسابية المترية....الخ.

2- **نظم المعلومات نصف الآلية:** وهي النظم التي تتم يدوياً وآلياً في الإدخال والمعالجات والمخرجات عن طريق استخدام الأفراد والمكائن مثل مشغل ماكنة استنساخ أو كاتب الآلة...الخ، واستخدام أجهزة تثقيب البطاقات.

3- **نظم المعلومات الآلية:** وهي النظم التي تتم عمليات الإدخال والمعالجات والمخرجات باستخدام الحاسبات الإلكترونية وشبكات المعلومات ويطلق على نظم المعلومات الآلية التي تستخدم في مجال إدارة نظم المعلومات الإدارية.

---

(1) زياد محمد الشرمان، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية – MIS، عمان، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، 2004، ص89.

أنواع أخرى لنظم المعلومات الإدارية[1]:

يتناول السيد موردك (Murdick 1971) تصنيف نظم المعلومات بالشكل التالي:

- أنظمة المعلومات المالية.
- أنظمة المعلومات عن الإنتاج.
- أنظمة المعلومات عن التسويق.

أما السيد رادفورد (1973)، فقد أكد على أن نظام المعلومات يتكون من الأجزاء التالية:

- أنظمة إدارة تشغيلية.
- أنظمة تقارير إدارية.
- أنظمة قواعد معلومات.

أما بالنسبة للسيد ديرون (1966) فقد قال بأن هناك ثلاثة أنواع من النظم:

- أنظمة المعلومات المالية.
- أنظمة معلومات الأفراد.
- أنظمة المعلومات للتجهيزات أو الإنتاج أو التوزيع.

وبصورة عامة فإنه يمكن القول أن: هناك نظم متعددة ترتبط بنظم المعلومات الإدارية، واختلفت نظرة الكتاب إلى هذه النظم وعلاقتها بنظم المعلومات الإدارية، لذلك يمكننا توضيح اختلاف الاتجاهات في تصنيف هذه النظم، ومن ثم مناقشة النظم الفرعية المكونة لنظم المعلومات الإدارية من وجهة نظر الباحث.

(1) Robert G. Murdick, JoeI-?Ross «Mis In Action»1975 (USA).

صنف بعض الكتاب نظم المعلومات الإدارية على أنها تتكون من نظامين رئيسيين كالآتي:

النظام الأول: هو نظام المعلومات الإدارية (MIS Information Systems Management):

وتختص بتزويد المعلومات لعملية صنع القرارات الإدارية، وتحقق هذه النظم هذا الهدف من خلال النظم الفرعية التالية المكونة لها:

أ) نظم المعلومات منفذي الإدارة العليا (Executive Information Systems EIS)[1]:

وتختص بتزويد الإدارة العليا بالمعلومات الخاصة بها، فهذه النظم موجهة لتلبية حاجات الإدارة العليا من المعلومات الإستراتيجية، وهناك عدة مصادر لتوفير هذه المعلومات كالرسائل والمذكرات والدوريات والتقارير التي تطلب من الحاسب الآلي، وتوجد مصادر أخرى لمعلومات الادارة العليا كالمعلومات التي تأتي من المقابلات والمكالمات الهاتفية والنشاطات الاجتماعية، كما تعمل هذه النظم على توفير المعلومات للإدارة العليا بشكل فوري وسهل لتحقيق الأهداف الإستراتيجية، فهي سهلة التشغيل والفهم والاستعمال.

ب) نظم دعم القرار (DSS Decision Support Systems):

تهتم نظم دعم القرارات بتوفير الدعم المباشر لمتخذي القرارات عن طريق توفير النماذج والتقارير وقواعد بيانات خاصة، وهي موجهة نحو القرارات غير المبرمجة أو شبه المبرمجة حيث توفر إجابات حول النتائج المحتملة لكل بديل قد يختاره متخذ القرار.

---

(1) رايموند مكليود، جيورج شيل، «نظم المعلومات الإدارية»، م الرياض، دار المريخ للنشر، 2009، ص687.

ج) نظم تقارير المعلومات (IRS Information Reporting Systems):

تعمل هذه النظم على تزويد متخذي القرارات بتقارير تحتوي معلومات تدعم اتخاذ القرارات اليومية، ومصادر بيانات هذه النظم تكون من البيئة الداخلية للمنظمة، بينما تكون البيانات الخارجية من مصادر أخرى غير هذه النظم، ومن الممكن أن تزود هذه النظم التقارير لصانعي القرار بشكل دوري مجدول أو عند الطلب أو عند حدوث أمر غير متوقع[1].

لن نتحدث هنا عن هذه النظم كنظم مستقلة لأنها من الممكن أن تتبع نظم دعم اتخاذ القرارات فلا توجد حدود تفصل بين نظم دعم اتخاذ القرارات ونظم تقارير المعلومات، حيث أن نظم دعم القرارات تقدم هذه التقارير التي تقدمها نظم التقارير.

النظام الثاني: نظم معلومات التشغيل (OIS (Operations Information Systems)

وهذه النظم تختص بتشغيل بيانات العمليات التي تجري في المنظمة، وتعمل من خلال النظم الفرعية التالية:

1- نظم آلية المكاتب (Office Automation Systems) (OAS):

وتختص بدعم إنتاجية المكاتب والاتصالات ولذلك فهي تعمل على جمع ومعالجة وتخزين ونقل البيانات بصيغ إلكترونية، مثل نظام معالجة الكلمات، البريد الالكتروني، وعقد المؤتمرات عن بعد.

2- نظم التحكم بالعمليات (Process Control Systems (PCS):

وتختص بالقرارات التشغيلية التي تتحكم بالعمليات الطبيعية للمنظمة، وهذه القرارات تتصف بالروتينية أو المبرمجة وبالتالي فإنه يمكن للحاسب الآلي القيام بها، مثل نظم التحكم في مصافي البترول.

---

(1) James A. O`Brien, Management Information System: A Managemerial End User Perspective, Boston: ARichard D.Irww, Inc.,1990 p.40.

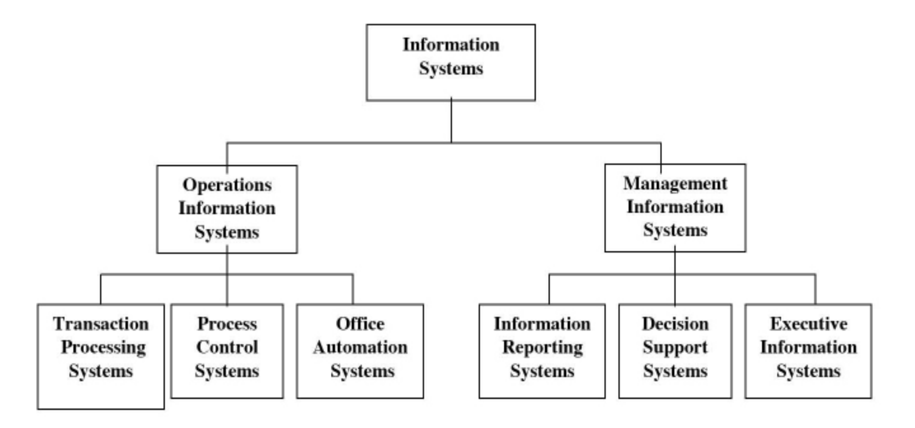
3- **نظم عمليات التحويل (TPS Transaction Processing Systems):**

وتخص بتشغيل وتسجيل البيانات عن نتائج عمليات التحويل داخل المنظمة وتحديث قواعد البيانات[1].

والشكل رقم (1-10) يظهر التصنيف السابق لنظم المعلومات

شكل رقم (1-10)

إحدى تصنيفات نظم المعلومات الإدارية



*Source: James A. O'Brien, Management Information System: A Managemerial End User Perspective, Boston: ARichard D.Irww, Inc.,1990, p36

وهناك تصنيف آخر لنظم المعلومات حيث يتكون من النظم الفرعية التالية:

1- **النظم الخبيرة (ES) Expert Systems:**

وتختص بتقديم النصائح والحلول للمشاكل الخاصة بمجال معين، وقد جاءت هذه النظم كنتاج للعمل في مجال الذكاء الاصطناعي (Artificial

(1) Ibid., p.34.

Intelligence) الذي يمكن تعريفه بأنه السلوك الذي تؤديه الآلة والذي يعتبر من قبيل الذكاء إذا أداه البشر[1].

2- نظم الحوسبة للمستخدم النهائي (EUCS End User Computing Systems).

وتختص هذه النظم بتوفير الدعم المباشر للمستفيد النهائي في المستويات التشغيلية والإدارية لزيادة إنتاجيته، ووفق هذه النظم فإن المستفيد النهائي يقوم باستخدام الحاسبات الشخصية ومحطات العمل ونظم البرامج (Software) الجاهزة وقواعد البيانات وذلك من أجل زيادة الإنتاجية واسترجاع المعلومات ودعم القرارات ولتطوير التطبيقات، وكمثال على ذلك فإن المستخدم النهائي قد يرسل برسالة عبر البريد الالكتروني أو يسترجع معلومات من قاعدة البيانات، أو يطور تطبيق جديد[2].

3- نظم المعلومات الإستراتيجية (Strategic Information (Systems SIS)

الهدف من هذه النظم المساعدة في تحقيق الأهداف الإستراتيجية على المدى الطويل.

4- نظم المعلومات الوظيفية (Function Information) FIS Systems

وتهدف إلى تقديم الدعم للوظائف المختلفة في المنظمة كوظائف التسويق والإنتاج والمالية[3].

ويظهر هذا التصنيف لنظم المعلومات كما في الشكل (1-11)

---

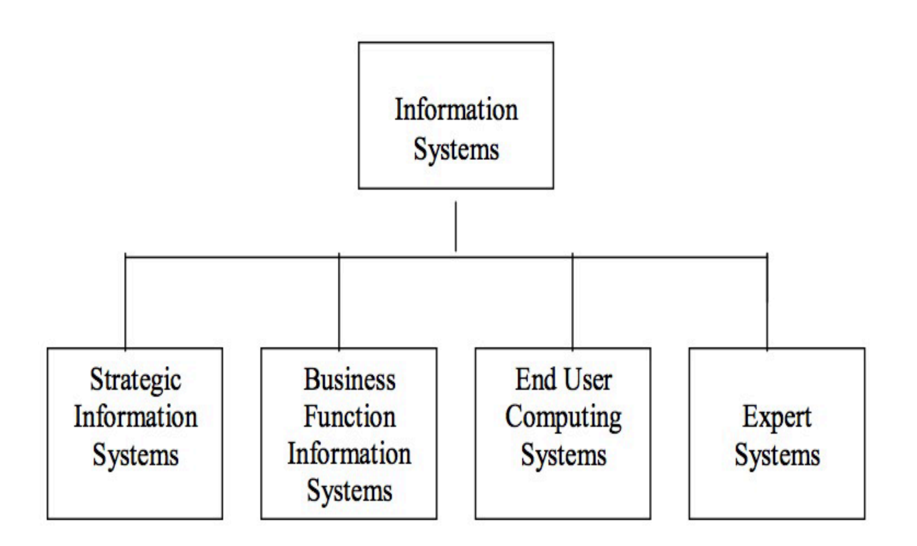
(1) علي مسلم، مذكرات في نظم المعلومات الإدارية، مركز التنمية الإدارية، جامعة الإسكندرية، 1994، ص ص 313-315.

(2) James A. O`Brien, Management Information System: A Managemerial End User Perspective, Boston: ARichard D.Irww, Inc.,1990, p43.

(3) Ibid., p35.

شكل رقم(1-11)

تصنيف آخر لنظم المعلومات



*Source: James A. O'Brien, Management Information System: AManagemerial End User Perspective, Boston: ARichard D.Irww, Inc.,1990, p36.

ويرى البعض بأن المنظمة تضم خمس مجموعات رئيسة من نظم المعلومات هي تشغيل البيانات آلياً EDP) Data Processing Electronice) حيث تقوم بإجراء عمليات المعالجة والتشغيل على كميات كبيرة من البيانات بشكل سريع ودقيق، وتشغيل البيانات هي أول تطبيق رئيسي للحاسب الآلي في مجال الإدارة، ونظم المعلومات الإدارية(MIS)، ونظم دعم القرارات (DSS)، ونظم آلية المكاتب (OAS)، ونظم الذكاء المبني على المعرفة

.(Intelligent Knowledge-Base Systems[1] (IKBS)

(1) Christopher Martin, & Philip Powell, Information Systems: A Management Perspective, England: McGraw- Hill Book Company, 1992, pp.68-.

وقد كثر الجدل حول علاقة نظم المعلومات الإدارية بنظم دعم القرارات فقد رأى بعض الكتاب بأن نظم دعم القرارات جاءت بديلا لنظم المعلومات الإدارية وأن نظم دعم القرارات أتت بعدها لتحل محلها، وحسب رأيهم كانت هذه النظم تقدم معلومات عامة وكثيرة جدا لا تحتاجها الإدارة وغير مفسرة حيث كان يتوجب على صانعي القرارات تفسير هذه المعلومات والانتقاء منها ما يناسبهم حتى يتمكنوا من الاستفادة منها، فجاءت نظم دعم القرارات لتعطي انتباها أكثر لعملية صنع القرارات ولتركز على المشاكل التي ينبغي اتخاذ قرارات لحلها[1].

ورأى آخرون في تفسيرهم للعلاقة بين نظم المعلومات الإدارية ونظم دعم القرارات من أمثال رالف سبراجيو (Ralph Sprague) بأن نظم دعم القرارات ونظم المعلومات الإدارية وأيضا نظم تشغيل البيانات آليا توجد جميعها في ترتيب هرمي داخل المنظمة، ووفق هذه الهرمية تقع نظم دعم القرارات في القمة لتركز على القرارات، بينما تقع نظم المعلومات الإدارية أدنى منها وفي الوسط حيث أنها تركز على المعلومات التي يحتاج المدراء لتفسيرها، ومن ثم تأتي نظم تشغيل البيانات آليا في قاعدة الهرم لتركز على البيانات التي تحتاجها النظم الأخرى[2].

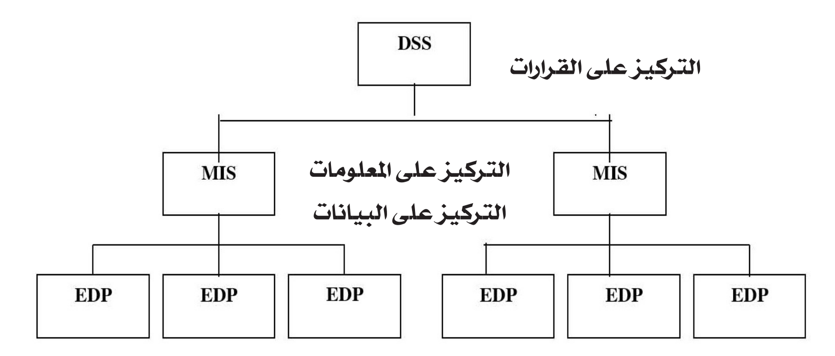
وقد استخدم سبراجيو الرسم الموجود في الشكل رقم (1-12) لتوضيح هذه الهرمية، بينما استخدم دافيز شكلا مشابها لتوضيح ذات الهرمية كما في الشكل.

(1) رايموند مكليود، نظم المعلومات الإدارية، الجزء الأول، ترجمة سرور سرور، الرياض، دار المريخ للنشر، 1990، ص70.

(2) Ralph H. Sprague, & Hugh J. Watson, Decision Support Systems: Putting Theory into Practice,3th Edition ,New Jersey: Prentice- Hall, Inc., 1993, P.P.56-.

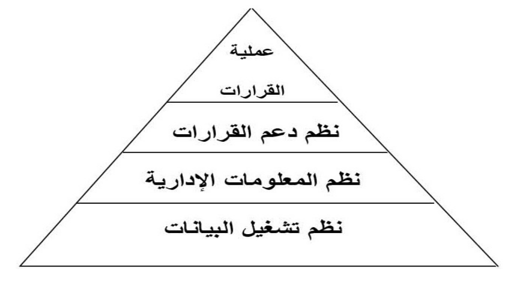
شكل رقم(1-12)

نموذج سبراجيو الذي يقارن بين نظم دعم القرارات ونظم المعلومات الإدارية ونظم تشغيل البيانات آلياً



شكل رقم(1-13)

نموذج دافيز الذي يرى بأن نظم دعم القرارات تقدم دعما أعلى مما توفره نظم المعلومات الإدارية للمدراء



*Source: Ralph H. Sprague, & Hugh J. Watson, Decision Support Systems: Putting Theory into Practice,3th Edition ,New Jersey: Prentice- Hall, Inc., 1993.P.5.

المصدر:

Michal W. Daviss"Anatony of Decision Support" Datamation., Volume 30, June 15, 1984, p.208.

نقلا عن: رايموند مكليود، نظم المعلومات الإدارية، الجزء الثاني، ترجمة سرور سرور، الطبعة العربية، الرياض، دار المريخ للنشر ،1990، ص ص 717-718.

ورأى فريق ثالث أن العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية ونظم دعم القرارات بأن نظم دعم القرارات هي جزء جديد من مفهوم نظم المعلومات الإدارية حيث تكون فيه نظم المعلومات الإدارية عبارة عن تركيبة شاملة تشتمل على نظم دعم القرارات بالإضافة إلى نظم أخرى.

ومن هذا المنطلق يرى الباحث أن هذا الرأي الأخير هو الأقرب إلى الدقة على اعتبار أن نظم المعلومات الإدارية مظلة تشمل أربعة نظم أخرى هامة وهى نظم دعم القرارات ونظم منفذي الإدارة العليا ونظم آلية المكاتب ونظم الخبراء والسبب في اختيار هذه النظم دون غيرها لأنها تقدم معلومات مباشرة لصناع ومتخذي القرارات عند اتخاذهم قراراتهم وبصفة خاصة نظم دعم القرارات.

- نظام المعلومات الإستراتيجي[1]: Strategegic information system
- نظام المعلومات الاستراتيجي هو نظام محوسب، وعلى جميع مستويات المنظمة الإدارية والوظيفية، وهو الذي يعمل تغيرات جوهرية في الأهداف، والعمليات، والإنتاج، والخدمات، أو في العلاقات البيئية للمنظمة.
- له تأثير كبير على طبيعة إدارة الأعمال، حيث أنه يساعد المنظمة في الحصول على موقع جيد ومناسب بين المنظمات المتنافسة، كما أن تأثيرات نظام المعلومات الاستراتيجي يمكن أن تغير في إدارة أعمال المنظمة even change the business of organizations.
- ينبغي علينا أن نميز بين نظم المعلومات الإستراتيجية ونظم المعلومات على المستوى الاستراتيجي strategic-level systems for

(1) عامر قندلجي، علاء الدين الجنابي «نظم المعلومات والمنظمات،الإدارة، والإستراتيجية»، 2010. موقع www.minshawi.com..

senior managers والذي يخدم الإدارات العليا، والذي يركز على مشاكل صناعة القرارات بعيدة المدى لهذه الشريحة الإدارية فقط، أما نظم المعلومات الإستراتيجية تشمل شرائح إدارية ومهنية أكبر، كل المستويات، وتعالج موضوعات أعمق ولها بعد أوسع، بحيث تغير بشكل جذري المنظمة نفسها.

- تساعد نظم المعلومات الإستراتيجية الشركة في عرض منتجاتها وخدماتها بتكلفة أقل من المنافسين، أو أن هذا النوع من النظم يمكن الشركة من تأمين قيمة أكبر وأفضل وبنفس تكاليف المنافسين.
- تمكن نظم المعلومات الإستراتيجية الشركة من تحسين سلسلة القيمة الداخلية، كما وتمكنه من تأمين روابط متينة وكفؤة مع المجهزين، والزبائن، وشركاء الأعمال، وكذلك المشاركة في ميزات الربط بالشبكة العنكبوتي/الويب.
- تستطيع الشركة استخدام نظم المعلومات الاستراتيجي لكي تنقب عن المعلومات التي تخص سوق محددة، أو مجموعة من الزبائن، من جانب آخر تمكن نظم المعلومات الإستراتيجية الشركة من تحليل اتجاهات وأذواق الزبائن وتفضيلاتهم.

هيكلة نظم المعلومات الإدارية[1]:

الهدف هو تحديد الهيكل التنظيمي لنظم المعلومات الإدارية لتقديم خدمة أحسن للتنظيم ولتخدم عدة مستخدمين بطريقة ميسرة وبأكبر عدد ممكن.

إن تطبيق نظام المعلومات الذي يقابل احتياجات عدة مستخدمين سوف يتطلب عدة اعتبارات في بناءه كمدخلات هامة تؤخذ في الاعتبار عند تصميم

---

(1) سونيا محمد البكري، نظم المعلومات الإدارية (المفاهيم الأساسية)،الإسكندرية،الدار الجامعية، 2003،ص ص282-291.

العمليات.

مع تقدم مفهوم نظم المعلومات الإدارية في سنة1960كان الاتجاه نحو نظم كبيرة متحدة مع قاعدة البيانات العادية وتنظيم مركزي ومع زيادة النمو في تكنولوجيا الحاسبات الالكترونية أصبح لدى محللي النظم الحرية في تناول المعلومات التي تم الحصول عليها ومعالجتها وتوصيلها في أرجاء التنظيم ونظام التوزيع بالتالي يعتمد على التسهيلات المركزية الكبيرة ويمثل غاية متاحة لمحلل النظم.

إن تقدم الحاسبات الآلية الصغيرة، ووجود عدة محطات للتشغيل ووجود هذا العدد الكبير من وسائل التخزين الفوري ونظم الاتصالات كل هذا جعل الدخول لقوة العمليات سهلة، وحسن من معدل عائد التكلفة. بعض نظم المعلومات يساعدها مجموعة من الحاسبات الصغيرة يربطها معا نظام للاتصالات وقاعدة بيانات عريضة.

هذا التنظيم يعطي بديل لنظم الحاسبات المركزي، وبالتالي فالمجال اليوم أمام محلل النظم أن يختار النظام المركزي أو اللامركزية فبعض التنظيمات تفضل الاتجاه نحو المركزية بينما البعض الآخر تفضل اللامركزية.

بدائل التنظيم: Structure AHernative

يوجد العديد من البدائل المتاحة لمحلل النظم لتنظيم نظم المعلومات، وهذه البدائل تتراوح بين نظم مركزية إلى نظم لا مركزية مع وجود عدد لا نهائي من مزيج من الاثنين، فتحليل هذه البدائل يعتمد على ستة مكونات.

1- شبكة الاتصالات.

2- الأفراد.

3- الناحية التشغيلية الخاصة بالإجراءات والبرامج.

4- الناحية الفنية والآلية في الحسابات.

5- قاعدة البيانات.

6- أمثلة للتطبيق العملي.

(أ) النظم المركزية:Centralized System

في النظم المركزية كل عمليات معالجة البيانات تتم في وحدة تشغيل مركزية والمستخدمين يمكن خدمتهم خلال قنوات توصيل للبيانات بينهم وبين المراكز.

1- شبكة الاتصالاتCommunication net work: هذا النظام له بناء يشبه النجمة Star Structure كما في شكل (1-14).

2- الأفرادPersoneel: موظفي الحاسب المركزي مدربين تدريب عالي، الأخصائيون مثل: المشتغلين واضعي البرامج، منفذي البرامج، مهندسي الصيانة وهكذا.

3- الناحية التشغيلية الخاصة بالإجراءات والبرامجٍSoftware: وهي النواحي الخاصة بالتشغيل في التنظيم.

4- الناحية الفنية والآلية Hardware: يتميز النظام المركزي بوحدة تشغيل مركزية متصلة بعدد من المحطات المختلفة، سجلات البيانات وتحتوي على وسائل تخزين مباشرة وغير مباشرة.

5- قاعدة البياناتData Base: يستخدم مدخل النظم لتصميم قاعدة البيانات ولذلك نجد أن هناك مجموعة كبيرة من البيانات تستخدم كعناصر لتقديم المعلومات الملائمة في الوقت المناسب.

6- التطبيق: الشركات الكبيرة التي لها مركز رئيسي عادة ما تستخدم حاسب متصل بمحطات تشغيل في هذه المراكز، والتطبيق الرئيسي يتضمن مدخلات مثل رقابة المخزون، النقل، الجدولة، الفواتير، الحسابات الأساسية، وجميع المستخدمين لنظم المعلومات يشاركون

في قاعدة البيانات العامة. مثال لتنظيم صناعي ممكن أن يتمثل في تدفق المعلومات والمنتجات من موقع مادي في المصنع إلى موقع آخر بتم التقرير عنها ورقابتها بواسطة المشرف. محطات التشغيل منتشرة في مواقع هامة داخل أماكن التصنيع. الخامات تشحن من وقت لآخر ويتم تصريفها في مواقع العمليات الصناعية حتى تشحن السلعة المصنعة إلي المستهلك النهائي.

(ب) نظم مركزية مع حاسبات صغيرة Centralized System with minicomputer

في هذه النظم التقليدية لتشغيل البيانات يتم توزيع الوظائف على المستخدمين المختلفين أينما تحدث العمليات، هؤلاء المستخدمين لهم حرية الدخول إلى حساباتهم وعادة ما تكون صغيرة حيث يستخدمونها لمعالجة الاحتياجات المختلفة.

1- **شبكة الاتصالات:** تتم اتصالات متداخلة بين الحاسب المركزي والحاسبات اللامركزية بالإضافة إلى إمكانية إتمام اتصالات بين مستخدم وآخر دون اللجوء إلى الحاسب المركزي ويشار إلى هذا التنظيم على أنه يأخذ شكل التنظيم الحلقي Ring Structure شكل (1-15)

2- **الأفراد:** وهم الذين يطلق عليهم أخصائي حاسب آلي وهم المستخدمين الذين يقومون بعملية إدخال البيانات والبرمجة وعمليات التشغيل، وقد يحتاج هؤلاء المستخدمين إلى معونة من العاملين بالمركز الرئيسي.

3- **برامج التشغيل والإجراءات:** هناك قاعدة للرقابة على عمليات التشغيل مع وجود لا مركزية في عملية التشغيل والبرمجة، المتخصصين في البرامج يعاونوا في الخدمات التي تقدم من

العاملين في المركز الرئيسي، هناك مراجعة مركزية، ورقابة على البيانات، واعداد كبير للبيانات والتنفيذ.

4- **الجانب الفني والآلات:** التطور، وشبكة اتصالات واسعة لقاعدة البيانات، وتقدم تكنولوجيا الحاسبات الصغيرة بتكاليف أقل ساعدت على تطوير الجانب الفني لمعاونة هذا التنظيم، الحاسبات الصغيرة ساعدت على الآمداد بأجهزة التخزين المباشر والقدرات على تشغيل البيانات والتي يمكن تطبيقها بسهولة ويسر وفقا لاحتياجات مستهلكي البيانات المختلفة، التسهيلات المتخصصة مثل طبع المخرجات يكون موقعها في المركز الرئيسي، معظم الطلب على العمليات الحسابية متاح في الوحدة المركزية، بينما الحاسبات الصغيرة قادرة على تقديم معالجة مستقلة للبيانات فإن الهدف الأولي لها أن تعمل على محطات تشغيل متداخلة مع الحاسب الأكبر في المركز الرئيسي.

5- **قاعدة تشغيل البيانات:** قاعدة البيانات ماديا موزعة خلال أنحاء التنظيم وتطبيق مفهوم النظم يعني أن قاعدة لبيانات في التنظيم متصلة يبعضها بالمنطق.

6- **التطبيق:** يطبق في منشأة متاجر الجملة الحاسب المركزي مكانه في المركز الرئيسي يحضر الفواتير،الشراء، سجلات الصيانة الرئيسية، وعمليات معالجة البيانات الرئيسية. وكل مركز مبيعات مجهز بحاسب صغير مستقل للتعامل مع إدخال الطلبات، الرقابة على المخزون، شروط التسليم، جدولة مواعيد التسليم، وكل مستخدم نهائي (مركز مبيعات) يستخدم السجلات الخاصة بعملائه ومخزون لتقديم المعلومات المختلفة، فإذا حدثت حالة نفاذ مخزون فإن مراكز البيع الأخرى تنظر إمكانية مقابلة الطلب من جانبها، وبيانات الأوامر النهائية تحول إلى العمليات الرئيسية لإصدار

الفواتير والخصومات بعد إكمال هذه الوظائف فإن وحدة التشغيل المركزية تراجع قائمة بمواعيد تنفيذ الطلبات حتى يتم اختيار القنوات التي تملأ طلب معين بأقل تكلفة ممكنة.

النظام الموزع: Distributed System

تسهيلات الحاسب الآلي تقدم بشكل لا مركزي في مواقع التطبيق المختلفة وتحت رقابة موظفيهم، لا يوجد جهاز حاسب مركزي، ونظام التوزيع اللامركزي يسمح لأي مستخدم للشبكة أن يتصل بأي تطبيق في أي مركز معالجة في أي نقطة من الشبكة، هذا الاتجاه يمثل التوزيع الكلي لقوة التشغيل.

1- شبكة الاتصالات:

مع عدم وجود حاسب آلي مركزي كبير فإن الاتصالات ما زالت تتم بين جهات التنظيم، والاتصالات التي تتم في هذا النوع من التنظيم يشار إليها بالعلاقات المتداخلةWeb Structure شكل (1-16) ويلاحظ أن الحاسب الكبير قد يكون موجود أوغير موجود في المركز الرئيسي، إذا كان هناك حاسب مركزي في المركز الرئيسي فإن هذا التنظيم يظهر كالشكل الحلقي، ويجد الباحث أن نقطة الخلاف الرئيسية أن الحاسب الموجود في المركز الرئيسي له نفس القوة للحاسبات الموجودة في المراكز الأخرى.

2- الأفراد:

التسهيلات الخاصة بالحاسب الآلي تحت تحكم المراكز أو الإدارات وأن العاملين في الحاسب مستقلون في كل موقع، ولا يوجد عاملين مركزين.

وبهذا يكون تكنولوجيا الحاسبات الصغيرة تمكن أن تعالج بمساعدة أقل تعقيداً عن النظم المركزي.

3- الناحية التشغيلية والإجراءات:

كل مستخدم لديه نظام تشغيل خاص به، نظام قاعدة البيانات الإدارية،

التطبيقات للبرامج، وأن نظم التشغيل قابلة للتعديل مع جميع العمليات وقادرة على تطبيق أي نموذج للتشغيل في النظام.

4- الجانب الفني أو الآلي:

نتائج النظام اللامركزي تؤدي إلى وجود عدة حاسبات موزعة وفقا لاحتياجات المستخدمين النهائيين.

وقد أدى التrدم الفني في الحاسبات الصغيرة إلى توفير قدرات ملائمة لعملية تشغيل البيانات على أساس زيادة معدل الكفاءة/التكلفة، وفقاً لرغبة المستخدم النهائي، كل مستخدم له نظام الحاسب الملائم مع إمكانية مستقلة للتشغيل، توزيع العمل يقلل من الحاجة إلى الرقابة وتحديد الميكانيزم والبيانات الهامة المشتغلة، وأيضا تحديد مستقل للعمليات، عادة ما يكون الحاسب الصغير هو المستخدم في النظم اللامركزية ومع ذلك ليس هناك ما يمنع استعمال الحاسبات الكبيرة إذا دعت الضرورة لذلك.

5- قاعدة البيانات:

كل موقع يحتفظ بمعلوماته مع وجود درجة من المشاركة والتبادل بين عناصر لبيانات بين المواقع، والهدف من تصميم قاعدة البيانات سواء في النظام المركزي أو اللامركزي هو التنسيق وإيجاد العلاقات بين عناصر البيانات المتشابهة حتى إذا كانت البيانات موزعة جغرافيا أو على الأقسام، فيمكن النظر لها بواسطة أي مستخدم له سلطة استخدامها كقاعدة واحدة للبيانات، قاعدة للبيانات والتي بها عناصر بيانات متشابهة تكون شبكة من قاعدة البيانات المتداخلة. وبسبب الاختلاف الذي يوجد في بعض المنظمات فهناك بعض الأجزاء من البيانات تكون قابلة للتطبيق في جميع المجالات في التنظيم، وفي هذه الحالة فإن هذه العناصر المشتركة للبيانات يمكن أن تدمج وتخزن في بعض البرامج الرئيسية لتكون جاهزة للاستخدام بواسطة مواقع أخرى إذا ما أرادت مثل هذه المعلومات.

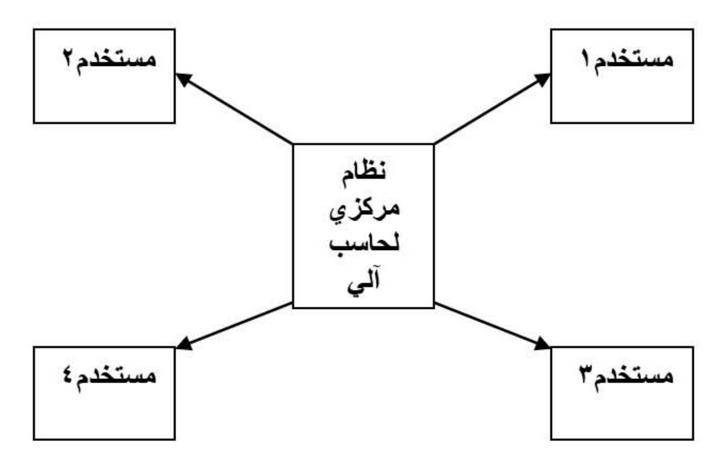
6- التطبيق:

يطبق في منشآت هندسية كبيرة أو شركات مقاولات أو إنشاءات والتي تتمتع بدرجة عالية من اللامركزية عادة تقسم حساباتهم إلى ثلاث تكاليف: الطريق العام، الإنشاءات، وإنشاءات خاصة. الاحتياجات الرئيسية في كل موقع يتطلب حسابات عامة وحسابات خاصة، مدخلات بيانات، ومراجعة لبعض العمليات الحسابية والنماذج الرياضية. وأيضا مخزون من المعدات والآلات وخامات خاصة مثل الاسمنت يحتفظ بها في مكان معين يكون مسؤل عنها، مع وجود حاسب صغير ذو تكلفة منخفضة في كل مركز فإن التنظيم قادر على التأثير في 10 %وفر في تكاليف التشغيل مقارنة بتطبيق حاسب كبير مركزي في الموقع الرئيسي. بالإضافة إلى أن التنظيم اللامركزي يقدم طريقة للتنظيم تتضمن فلسفة الإدارة اللامركزية، حيث أن كل مكتب يحتفظ بالرقابة على برامجه وعلى عمليات التشغيل المبرمجة للحاسب، وأن كل منهم يعد تقارير بالإنتاج الخاص به، ومن الأهمية بمكان أن يستخدم حاسب محلي تحت رقابة مباشرة من المهندسين لإجراء العمليات الحسابية وتقديم العطاءات للمشروعات القادمة.

وبما أن المكاتب لها احتياجات متشابهة في بعض المواقع فإن بعض التنسيق المركزي للنظام يكون متاح، أحد المكاتب يعهد اليه تنفيذ هذا التنسيق في عملية تنميط المعدات وتشغيل النظام، توثيق المستندات، الرقابة ولغة البرامج وأيضا قنوات الاتصال تترك مفتوحة بين المكاتب لتوحيد البيانات المتاحة ولتبادل المعلومات عن التكاليف.

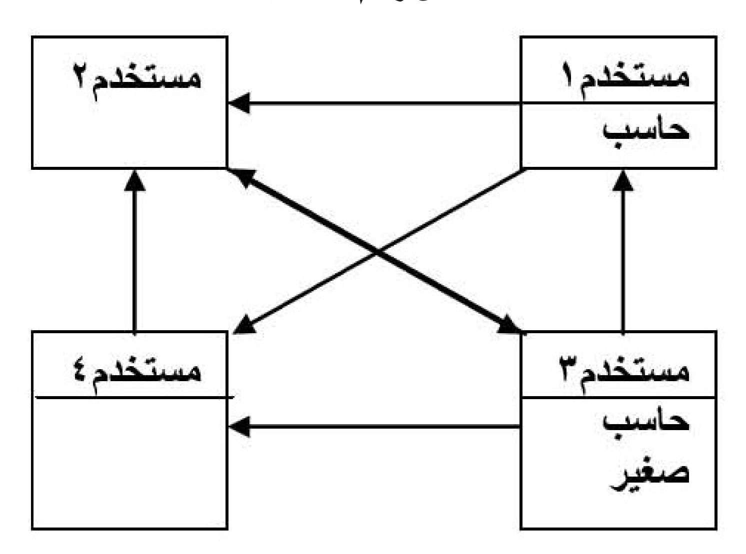
شكل رقم(1-14)

يوضح شبكة الاتصالات في تنظيم مركزي تأخذ شكل النجم



***المصدر:** سونيا محمد البكري، نظم المعلومات الإدارية(المفاهيم الأساسية)، الإسكندرية، الدار الجامعية،2003، ص289.

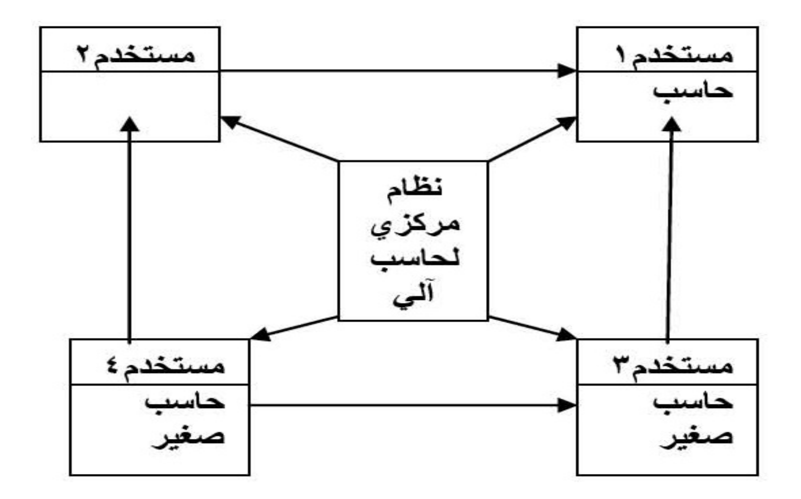
شكل رقم(1-15)



***المصدر:** سونيا محمد البكري، نظم المعلومات الإدارية(المفاهيم الأساسية)، الإسكندرية، الدار الجامعية،2003، ص289.

شكل رقم(1-16)

نظام مركزي مع استخدام حاسبات صغيرة



***المصدر:** سونيا محمد البكري، نظم المعلومات الإدارية(المفاهيم الأساسية)، الإسكندرية، الدار الجامعية،2003، ص289.

المبحث الثالث

بناء وتطوير نظم المعلومات والدور الاستراتيجي لنظم المعلومات الإدارية في نجاح المنشآت

أولاً: بناء وتطوير نظم المعلومات:

إن التطور الهائل في أجهزة الكمبيوتر وأهمية استخدامه في كافة الأنشطة والأعمال الإدارية والاقتصادية والإنتاجية أدى ذلك إلى زيادة الحاجة إلى معالجة المشكلات في شكل نظام بتفاعل جميع العناصر من أجهزة كمبيوتر وطرق تنظيم الملفات وقواعد البيانات ووسائل الاتصالات الحديثة بهدف إنتاج المخرجات المطلوبة من استخدام جميع هذه المكونات.

يعد نظام المعلومات الإدارية في أي منظمة كأي نظام آخر فيها مثل: النظم المحاسبية، ونظم التسويق، ونظم الإنتاج، ونظم التخطيط، ونظم الرقابة ونظم الحوافز، فعندما تريد المنظمة استخدام أجهزة الكمبيوتر للمساعدة في مواجهة مشكلات أنشطتها، يكون من الضروري عليها تحديد نظام استخدام تلك الأجهزة وعلاقتها بالنظم الأخرى قي التنظيم، لان الاستخدام غير المخطط بالتصميم المناسب لنظام المعلومات يؤثر سلباً على قدرات أحدث أجهزة الكمبيوتر.

لذلك يكون من الضروري على المنظمة الاهتمام بالتعرف وتحديد طلبات واحتياجات الإدارة من نظم المعلومات التي يراد بنائها للوفاء باحتياجاتها من المعلومات وتخطيط بناء تلك النظم بالأسلوب العلمي الصحيح.

دورة حياة تطوير النظم[1]:

بعد القبول أو الاعتراف بضرورة تطوير النظم، وظهور إدارة فعالة لإيجاد نظام منهجي متكامل للتطوير على المستوى الكلي والجزئي للمنظمة، فإن كان هذا النظام أو أجزاء منه موجودة، وهي الحالة الغالبة، فإنه يجب تطويره بشكل منهجي ودوري وباستمرار، وإذا لم يكن موجوداً، وهي حالة نادرة فيجب تصميمه وبناءه من جديد، وهذه العملية تعرف باسم "تحليل وتصميم النظم "أو "تطوير النظم".

عند ظهور الإدارة والرغبة في تطبيق المنهج النظمي على تطوير نظم المنظمة، فمن أولى الحقائق التي ستظهر هي أن أي نظام كان لا يمكن أن يكون ثابتاً وصالحاً إلى الأبد، بل يخضع لدورة حياة، أو دورة تطوير حياة النظام[2] System Development Life Cycle.

إن الهدف من بناء الأنظمة أو تطوير حياتها هو من أجل تحديد المشكلات وإيجاد الحلول البديلة لها، وبالوقت نفسه التأكد من أن الخطوات اللازمة لفهم المشكلات، ووضع حلول لها قد تم بطريقة عقلانية (نظمية عملية علمية) صحيحة.

إن أي نشاط عقلاني يحتاج إلى نظام من أجل أن يعمل بسلامة، وأن عمليات وضع الأنظمة وإدامتها أو رفع أدائها تشير إلى مفهوم تطوير الأنظمة التي تمر بخمس مراحل أساسية وهي:

1- الدراسات الاولية(دراسة الجدوى).

2- تحليل متطلبات النظام.

---

(1) سليم إبراهيم الحسنية، نظم المعلومات الإدارية،(نما) ط2،عمان، دار الوراق للنشر والتوزيع، 2002، ص345.

(2) Parker ©and case (T) Management information Systems; Strategy and Action, New. york, Mc Graw-Hill- 1993 ,P600.

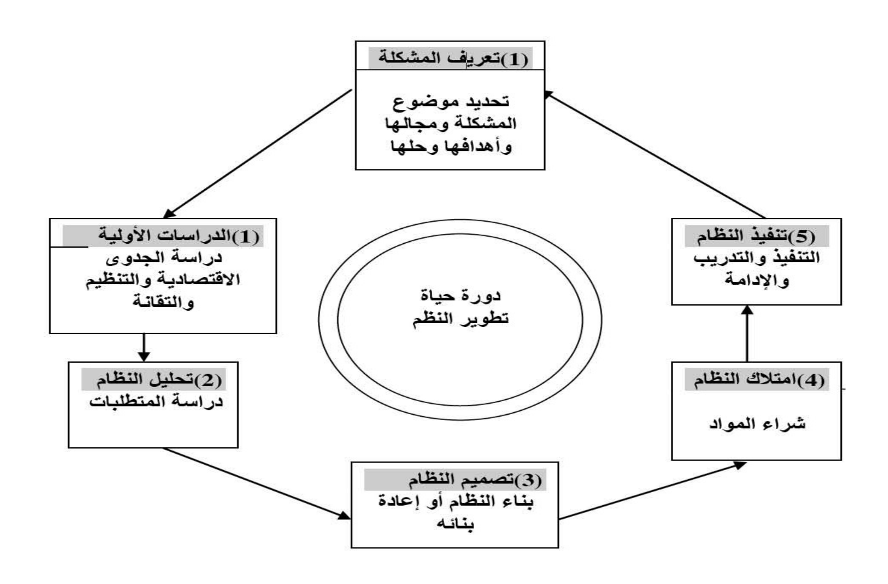
3- تصميم النظام.

4- امتلاك النظام.

5- تنفيذ النظام والتدريب عليه وأدامته انظر الشكل(1-17).

شكل رقم(1-17)

دورة حياة تطوير النظم



المصدر: زياد محمد الشرمان، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع،2003، ص108

ولا بد من الإشارة إلى دورة حياة النظم وعمليات تطويرها تتأثر بعدد من المتغيرات والعوامل التي يجب أن تؤخذ بالحسبان أهمها:

1- التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات.

2- تعقد النظم نفسها وتشعبها، مما يستدعي إعادة التبسيط.

3- تعدد موارد تطوير وتشغيل النظم، الأفراد، الوقت، المال، التكنولوجيا.

4- التغيير في الأهداف والحاجات: هل النظام يحقق أهدافه؟ هل يلبي النظام حاجة المستفيد التي وجد من أجلها؟

5- المقارنة بين العائد والتكلفة: تبرير مصادر الاستثمار في تطوير النظام.

6- مستوى أداء النظام: هل يعمل بشكل فعال؟

7- مستوى المشاركة: هل يشارك المستفيدون في عمليات وتطوير النظام.

مناهج تطوير النظام:

يوجد عدد من المناهج العملية والعلمية المستخدمة في تطوير النظم، من أهمها المنهج التقليدي، والمنهج التركيبي، والمنهج النمطي، ومنهج المستفيد، وفيا يلي نبذة عن هذه المناهج:

أ- المنهج التقليدي:

1. دراسة الجدوى، وأهداف المستفيد، واتخاذ قرار بالاستمرار أم لا.
2. تحليل وتصميم أولي للنظام.
3. دراسة المتطلبات والأجهزة والبرمجيات.
4. تصميم مفصل للنظام.
5. ترميز إجراءات وعمليات النظام (قواميس، تعليمات، أدلة،..)
6. اختبار النظام.
7. تطبيق النظام.
8. صيانة النظام.

ب- المنهج التركيبي أو (البنائي)، وهو المنهج الذي يعتمد على التحليل العمودي، والتحليل الأفقي للنظام، ويأخذ الخطوات الآتية:

1. تحليل مفصل للنظام.
2. وضع خوارزميات.
3. وضع نموذج منطقي(على ورق).
4. إعادة التصميم بالاستعانة بالخرائط التنظيمية، مثل شجرة القرارات.
5. توزيع الواجبات بين الإنسان والآلة.
6. تبرير التكاليف: العائد على الاستثمار.

ج- المنهج النموذجي أو (النمطي) Prototiping:

يعتمد هذا المنهج على بناء نموذج مصغر للنظام، وهو نظام قابل للاستعمال ولكنه، رخيص الثمن وسريع العطب وقابل للتغير، يقوم المستعمل بتقديم اقتراحات لتطوير هذا النظام، تدخل هذه الاقتراحات لتطوير هذا النظام، وتدخل هذه الاقتراحات في عملية التعديل الجارية على النظام، وهكذا حتى يكتمل النظام ويصبح نظاماً نهائياً، بهذه الطريقة يكتسب العاملون خبرة ممتازة أثناء عملية البناء، ويعد هذا المنهج من أشهر المناهج التجريبية التي تعتمد على الخطأ والصواب. ويمر هذا المنهج بالمراحل التالية:

1- بيان المتطلبات والأهداف.

2- بناء نظام نموذجي أول.

3- تنفيذ النموذج الأولي واستخدامه.

4- الحصول على التغذية الراجعة.

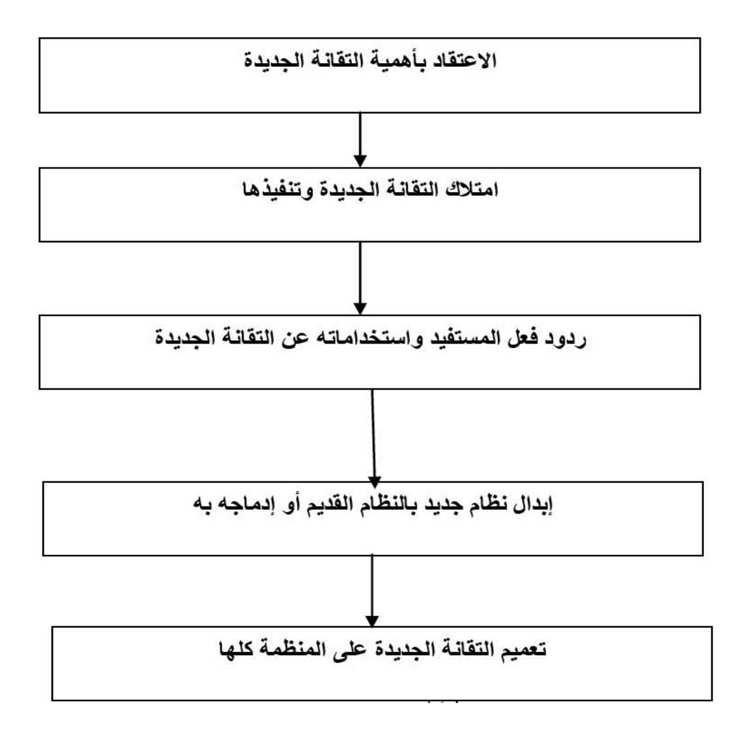
5- إعادة بناء النظام وتطويره.

6- تنفيذ النظام وإدامته.

د- طريقة المستفيد:

هي طريقة التطوير التي تتاح الفرصة فيها أمام المستفيد النهائي لتطوير النظام بنفسه وليس بالاعتماد على الاختصاصين والخبراء فقط، فعندما تشتري شركة ما من الشركات المصنعة، أجهزة حاسوب. يقوم المستفيدون بتطوير النظام، هم بأنفسهم. وتختلف مراحل التطوير في هذه الطريقة كثيراً عن الطريقة البنائية وأيضاً عن الطريقة التقليدية. هذا المنهج يمكن أن يأخذ شكل الطريقة التقليدية أو النموذجية، أو طريقة إبداعية جديدة.

وطريقة التطوير بوساطة المستفيد هي الطريقة الأكثر انتشاراً اليوم وبخاصة الطريقة الإبداعية Intuitive وغالباً ما تأخذ طريقة المستفيد الخطوات التالية:



مراحل دورة حياة تطوير النظم The Mis Development Life cycle

إن أي نشاط إنساني لا بد من أن يجري في اطار نظام ما، لذلك فهو يحتاج دائماً إلى تطوير دائم، هذا من جهة والى عقلية نظمية حتى يعمل بسلامة وفاعلية من جهة أخرى.

إن عمليات تطوير وبناء النظم وإدامتها (المحافظة عليها) تشير إلى دورة حياة تطوير النظم، وأن نظم المعلومات الإدارية تخضع لخطوات تطوير النظم نفسها، مع الاعتناء بخصوصيات نظم المعلومات الإدارية.

فبعد الاعتراف والقبول بوجود مشكلات في نظم المعلومات الإدارية وهي كثيرة في الوقت الحاضر وظهور إرادة عقلانية لحلها، إن كان على المستوى الكلي أو المستوى الجزئي، يكون على الإدارة وضع خطة مرحلية لبناء نظم المعلومات الإداريـة المرغوبة إذا لم تكن موجودة، وهى حالة نادرة، أو تطويرها إذا كانت موجودة، وهي الحالة الشائعة، وعلى الإدارة تشكيل فريق التطوير من ثلاثة أطراف رئيسية وهي: المستفيدون من التطوير، والإدارة أو الجهة التي تريد تطوير نظامها والمطورون أنفسهم من محللين ومصممين ومبرمجين وخبراء معلومات.

إن معظم الأدبيات تشير إلى أن مراحل دورة حياة تطوير النظم تمر بخمس مراحل أساس، وكل مرحلة تمر بدورها بعدد من الخطوات الفرعية المنظمة والمنسقة. أنظر الشكل (1-18)[1].

وتحدد مرحلة تطوير نظم المعلومات الإدارية في المراحل التالية:

---

(1) كامل السيد غراب، فاديه محمد حجازي ،نظم المعلومات الإدارية مدخل تحليلي» ط1، الرياض، مطابع جامعة الملك سعود، 1997، ص61.

المرحلة الأولى: مرحلة البحث (الدراسة الأولية).

المرحلة الثانية: مرحلة تحليل النظم System Analysis.

المرحلة الثالثة: مرحلة التصميم System Design.

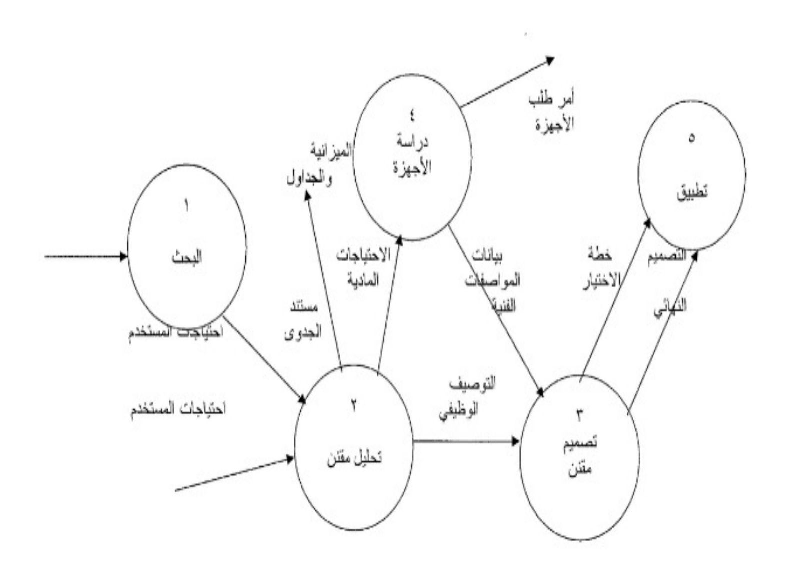
المرحلة الرابعة: مرحلة التنفيذ System implementation.

المرحلة الخامسة: مرحلة ما بعد التنفيذ Post implementation.

تشكل هذه المراحل ما يسمى بدورة حياة النظامSystem Development (SDLC -Life cycle) التي تعتمد على منطوق النظم في التحليل ابتداء من الأعلى إلى الأسفل.

شكل رقم (1-18)

مراحل تطوير نظم المعلومات الإدارية



المصدر: -De Marco, T., Strutured Analysis and System Specific .tion (Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.,1979), p.20

ثانيا: الدور الاستراتيجي لنظم المعلومات الإدارية في نجاح المنشآت:

تعد نظم المعلومات الإدارية أحد أهم أدوات تطور ونجاح المنشآت على اختلاف أنواعها خاصة التجارية منها ويتمثل ذلك من خلال العناصر التالية[1]:

1) تحسين عمليات الأعمال Improving Business Operations

إن استخدام تكنولوجيا نظم المعلومات في تحسين عمليات الشركة يكون له بالغ الأثر في نجاحها، وكذلك الاستثمارات في تكنولوجيا المعلومات IT تساعد في إجراء عمليات الشركة المتنوعة بطريقة جوهرية وأكثر فاعلية.

إن التحسين المستمر في عمليات الأعمال بالشركة يساهم بشكل كبير في خفض التكاليف وتحسين جودة وتسليم المنتجات والخدمات المرافقة، على سبيل المثال: تطورت صناعة السيارات ومكوناتها وتحسنت باستخدام تقنيات التصنيع بمساعدة الحاسب.

2) تشجيع الابتكارات في الأعمال Promoting Business Innovation

لا شك بأن الاستثمار في تكنولوجيا نظم المعلومات يمكن الشركة في تطوير المنتجات والخدمات وهذا من شأنه يخلق فرص لأعمال جديدة ويساعد الشركة في التوسع في أسواق جديدة أو في جزء من الأسواق الحالية، مثال على ذلك: استخدام آلات الصرف الأتوماتيه في البنوك.

3) حجب العملاء والموردين Locking in Customers and Suppliers

الاستثمارات في تكنولوجيا المعلومات يمكن أن تسمح للأعمال بحجب العملاء والموردين بواسطة بناء علاقات جديدة فيما بينهم، وهذا بدوره يمنع العملاء والموردين من ترك الشركة من أجل منافسيها أو إكراه الشركة على أقل علاقات مربحة، فاستخدام تكنولوجيا المعلومات في هذه العلاقات يهدف

(1) موقع www.caoa.gov.eg.

إلى تحسين جوهري في جودة الخدمات المقدمة للعملاء والموردين في أنشطة التوزيع والتسويق والمبيعات.

4) رفع الحواجز عن الدخول Raising Barriers To Entry

بإجراء استثمارات في تكنولوجيا المعلومات لتحسين عملياتها أو تجديد أفكارها، قد تعدل الشركة حواجز الدخول التي قد تشجع أو تؤخر الشركات الأخرى عن دخول السوق مثال: تقليل مبلغ الاستثمار أو تعقيد التكنولوجيا المطلوبة للتنافس في صناعة ما أو جزء من السوق وتلك الإجراءات قد تتجه إلى تشجيع الشركات فعلا في الصناعة وتمنع الشركات الخارجية من دخول الصناعة.

5) إنشاء تكاليف التحويل Creating Switching Costs

التأكيد الرئيسي في نظم المعلومات هو بناء تكاليف تبديل داخل العلاقات بين الشركات وعملائها أو مورديها، وهذا يعني أن الاستثمارات في تكنولوجيا نظم المعلومات قد تجعل العملاء أو الموردين يعتمدون على الاستخدام المتواصل لنظم المعلومات البينتنظيمية المتجددة ومتبادلة الفائدة، ومن ثم يصبحون كارهين لدفع التكاليف في الوقت المطلوب بالإضافة إلى الأموال والجهد وعدم الملائمة الذي قد يغير في منافس الشركة.

6) بناء منصة لتكنولوجيا المعلومات Strategic IT Platform

الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات يمكن الشركة من بناء منصة لتكنولوجيا المعلومات الاستراتيجة التي تتيح للشركة أخذ الفرصة الإستراتيجية، وفي حالات كثيرة ينتج ذلك من شركة تستثمر في نظم المعلومات مرتبطة بالحاسب متقدمة لتحسين كفاءة عملياتها الداخلية الخاصة بها، مثال: أن الأجهزة والبرمجيات المطلوبة وتطوير شبكات الاتصالات البعيدة واستئجار متخصص نظم المعلومات وتدريب المستخدمين النهائيين، ومن ثم الاتصال بمنصة التكنولوجيا هذه، يمكن للشركة الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات عن طريق إنشاء سلع وخدمات.

الفصل الثاني

نظم المعلومات الإدارية في الشركات التجارية بالمدينة المنورة

المقدمة:

يتخصص هذا الفصل باستعراض نظم المعلومات الإدارية في الشركات التجارية بالمدينة المنورة من خلال نشأة وتطور هذه الشركات وتطور نظامها المعلوماتي من النظم اليدوية إلى نظم المعلومات المحوسبة، وما هي أنواع نظم المعلومات في هذه الشركات ومن ثم استخدام هذه النظم المعلوماتية في الشركات التجارية بالمدينة المنورة في عملية اتخاذ القرارات.

ويتكون هذا الفصل من مبحثين:

يتناول المبحث الأول: نظم المعلومات الإدارية في شركة المدينة المنورة للتمور.

أما المبحث الثاني: فيتناول نظم المعلومات الإدارية في الشركة المتحدة للبيع بالتقسيط المحدودة (تويوتا).

المبحث الأول

نظم المعلومات الإدارية في شركة المدينة المنورة للتمور[1]

(1) نشأة وتطور شركة المدينة المنورة للتمور:

تأسست شركة المدينة المنورة للتمور ومشتقاتها (تمور) عام1991م برأس مال مدفوع بالكامل قدره (10.000.000) عشرة ملايين ريال سعودي.

النشاط الرئيسي للشركة: تعبئة وتغليف التمور ومشتقاتها.

تأسست الشركة لخدمة المزارعين في المملكة العربية السعودية ومساعدتهم على تسويق منتجاتهم من التمور، وقد بدأت الشركة عملها من خلال امتلاكها لأحد أكبر مصانع التمور في المدينة المنورة، وكان المصنع في بدايته يحتوي على صالة إنتاج ملحق بها ثلاجة لتخزين التمور الخام، ونظرا للنجاح المضطرد والحاجة لتوسعة المصنع وزيادة الطاقة الإنتاجية لتلبية احتياجات العملاء، تم بناء مباني إضافية مثل صالة إنتاج مساحتها أربع آلاف متر مربع مجهزة بأحدث الآلات والمعدات وخطوط الإنتاج ذات التقنية العالية وتسعة مستودعات تبريد جديدة وصالة مناولة للتمور الخام ومباني للإدارة وزيادة عدد الوحدات السكنية للعاملين وغيرها من الخدمات المساندة.

بدأت الشركة عملها في عام 1991بعدد (50عامل إنتاج) ليصبح العدد في عام 2011م (150عامل) ذوى خبرة كبيرة في تصنيع وتعبئة التمور.

وتبلغ الطاقة الإنتاجية الحالية المرخصة للمصنع (3200 طن) ثلاثة آلاف ومائتي طن سنويا، وهناك توجه لدى الشركة لزيادة طاقتها الإنتاجية لتصل إلى(5000طن) سنويا.

(1) المصدر: سجلات شركة المدينة المنورة للتمور.

وتقدم شركة المدينة للتمور لعملائها الخدمات التالية:

- توفير عبوات الصدقات الخاصة لإفطار الصائم وتوزيعها نيابة عنهم في الحرمين الشريفين في شهر رمضان المبارك وموسم الحج.
- تقديم خدمات الإعاشة للشركات والمصانع وكذلك للمصانع الوطنية المتخصصة في إنتاج البسكويت والحلويات وشركات الطيران.
- الاستعداد التام لإيصال منتجات الشركة إلى عملائها في أنحاء العالم وبأسعار منافسة.

وتصبو الشركة إلى زيادة رقعة انتشارها في أنحاء العالم وذلك من خلال زيادة إنتاجها وتقديم تشكيلة واسعة من المنتجات لتحافظ على الريادة والتقدم في سوق العمل.

(2) تطور نظام المعلومات في شركة المدينة المنورة للتمور:

لقد تطرقنا في الفصل الأول إلى أهمية المعلومات ونظمها في عملية اتخاذ القرارات في المنظمات بشكل عام، والشركات التجارية منظمة كباقي المنظمات لابد لها أن تتخذ قراراتها بناءا على معلومات عالية الجودة للوصول إلى قرارات رشيدة.

تشير الإحصاءات في شركة المدينة المنورة للتمور أن عدد الاداريين والعاملين فيها بلغ (150) عامل، وبالتالي فإن نظم المعلومات الإدارية تخدم هؤلاء بالإضافة جهات خارجية.

وكما ذكرنا سابقا بأن الشركة قد تأسست في عام 1991م وبدأ العمل فيها بنفس العام ونظرا لصغر حجم الشركة ومحدودية إنتاجها داخل المملكة كان النظام المعلومات اليدوي هو السائد في جميع نشاطها، ثم تطورت الشركة واتسع نشاطها وتوجهت إلي التصدير الخارجي لذلك تحتم على الشركة حوسبة نظام معلوماتها الإداري، وكان للتحول من النظام القديم (الداخلي)

إلى النظام الجديد التصدير (الخارجي) كبير الأثر في حوسبة نظم المعلومات الإدارية لديها وخاصة نظام الحسابات والمبيعات والمشتريات والمستودعات، وهذا من شأنه يدعم الإدارة في عملية اتخاذ القرار.

ففي عام 1991م كان نظام المعلومات يدويا ويرجع ذلك للأسباب التالية:

- لم يكن استعمال الحاسب الآلي شائعا آن ذاك مع ارتفاع تكلفته.
- إن نشاطات الشركة كانت تتم بسهولة ويسر وخالية من التعقيد.
- صغر حجم الشركة ومحدودية أنشطتها.
- أقسام الشركة محدودة وعدد الموظفين والعاملين لا يحتاج إلى نظم محوسبة.

وبالعودة إلى إدارة الحاسوب بالشركة، فقد تم شراء جهاز كمبيوتر واحد في عام1995م، وبعد ذلك تم شراء (10) أجهزة كمبيوتر في عام 2001م وفي عام2011م تمتلك الشركة (35) جهاز حاسوب.

وتحرص شركة المدينة المنورة على متابعة كل ما هو جديد في مجال نظم المعلومات الإدارية وتقنية المعلومات إيمانا منها بأهمية هذه التقنية في أعمال المنظمات على اختلاف أنواعها، لذلك طبقت الشركة برنامج(ألفا) لخدمة جميع الأقسام (الحسابات، المبيعات، المشتروات، المستودعات، الإنتاج، الشئون الإدارية) ويتكون نظام معلومات الشركة من النظم الفرعية التالية:

1- نظام إدارة الحسابات العامة.

2- نظام إدارة المبيعات.

3- نظام ادارة المشتروات.

4- نظام إدارة المستودعات.

5- نظام إدارة الإنتاج.

6- نظام الشئون الإدارية.

ولقد قامت بمشروع ربط مختلف أقسامها وإداراتها بشبكة حاسوب داخلية متكاملة، ويوجد نظام بريد الكتروني داخلي، وتعتمد الشركة في اتصالاتها الخارجية على موقع الشركة على شبكة المعلومات الدولية (الانترنت) والبريد الالكتروني والذي يشكل نقلة نوعية في مجال الاتصال والتواصل مع العالم الخارجي.

كما أن الشركة لديها عدد (5) خمسة أجهزة فاكس، وعدد (10) عشرة خطوط هاتف، وعدد(25) خط جوال، وطريقة اتصالDSL.

حصول الشركة على شهادات ال HACCPوال ISO9001:2000.

ولقد استمرت الشركة في عملية تحديث الأجهزة وشراء وامتلاك الحواسيب الشخصية حتى اليوم، وذلك للأهمية الكبيرة للحاسبات الآلية في تسهيل عمليات الشركة من حيث السرعة، والدقة، وسهولة الحصول على البيانات والمعلومات كان من الصعب الوصول إليها، وتقديم المعلومات بشكل فوري عند الحاجة إليها لاتخاذ القرار المناسب والرشيد.

(3) عناصر نظم المعلومات الإدارية في شركة المدينة المنورة للتمور:

1- المكونات الصلبة:

تشير المعلومات المتوفرة إلى أن شركة المدينة المنورة للتمور تستخدم (35) جهاز كمبيوتر في نشاطاتها، وذلك لمقابلة التطورات السريعة والقفزات الكبيرة في مجال تقنية الحاسبات.

2- البرامج:

في مجال البرامج، تقوم الشركة بشراء نظم برامجها من السوق مباشرة.

3- الإجراءات:

الإجـراءات هـي خريطة لمسار نظام المعلومات التي تصف الخطوات والتعليمات حول طريقة استخدام النظام وتشغيل البيانات للحصول على المعلومات،ولم يحصل الباحث على دليل يصف إجـراءات اسـتخدام نظام المعلومات في شركة المدينة المنورة للتمور.

4- القوى البشرية:

تعني القوى البشرية هؤلاء الأفراد الذين يشغلون ويسيطرون على نظم المعلومات ولهم مسميات وظيفية مثل: (محلل نظم، مبرمج، مدخل بيانات)

وقد بلغ عدد الموظفين في نظام المعلومات في شركة المدينة المنورة للتمور والذين يمثلون أعضاء مركز الحاسوب من الهيئة الادارية والفنيين والحرفيين (3) موظفين.

المبحث الثاني

نظم المعلومات الإدارية في الشركة المتحدة للبيع بالتقسيط المحدودة (تويوتا)[1]

(1) نشأة وتطور الشركة المتحدة للبيع بالتقسيط المحدودة.

تأسس الفرع الرئيسي في المدينة المنورة عام1993م.

النشاط الرئيسي للفرع: شراء وبيع السيارات الجديدة والمستعملة وبيع قطع الغيار الأصلية، وصيانة السيارات تويوتا ودهاتسو وليكزس.

تأسس فرع الشركة بالمدينة المنورة ليكون قريبا من العملاء، ولتقديم أفضل الخدمات لهم، وتلبية احتياجاتهم من السيارات التي تتناسب مع أذواقهم وميولهم، وقد بدأت الشركة مزاولة عملها منذ تأسيسها في المدينة المنورة بافتتاح أقسامها التالية:

1- مركز مبيعات السيارات الجديدة.

2- مركز مبيعات السيارات المستعملة.

3- الصيانة.

4- مركز مبيعات قطع الغيار.

5- قسم الحسابات.

في قسم السيارات الجديدة: ونظرا للنجاح الكبير والرغبة في تقديم التسهيلات للعملاء فقد تطور القسم خلال الفترة من 1993م حتى 2000م حيث كان يعمل فقط (3) بائعين وخلال الفترة من 2000م حتي2007م كان يعمل (8) بائعين، ثم تطور القسم ليصبح عدد البائعين فيه(11) بائع في عام 2011م.

(1) المصدر: عند قيام الباحث بزيارة مقر الشركة ومقابلة أحد المسؤلين هناك.

أما قسم السيارات المستعملة: بدأ العمل في هذا القسم ببائع واحد في عام 1993م وتطور القسم وفي خلال الفترة من 2003م وحتى 2011م أصبح العدد (5) بائعين يعملون في هذا القسم.

وفي قسم الصيانة: كان عدد الموظفين في هذا القسم ما يقارب(30) موظف خلال الفترة 1993م حتى عام2005م أما الآن وفي عام 2011م أصبح العدد يناهز (50) موظفا.

وفي قسم قطع الغيار: مع ابتداء مزاولة العمل في عام 1993م لا يوجد إلا فرع واحد لقطع الغيار، أما الآن فيوجد فروع متعددة نظرا لاتساع مجال العمل وكان عدد الموظفين حتى عام 2006م ما يقارب (5) موظفين أما ألان وفي عام 2011م أصبح العدد(20) موظف نظرا لتقسيم المهام.

أما قسم الحسابات: فقد كان عدد الموظفين في هذا القسم (2) اثنان حتى عام2005م أما الآن وفي عام 2011م ازداد العدد ليصبح (5) خمسة موظفين في هذا القسم نتيجة التوسع الحاصل في النشاط.

وفي عام 2011م تم افتتاح قسم جديد وهو قسم الإكسسوارات لتقديم خدمة مميزة للعملاء وتحقيق رضائهم، حيث بدأ العمل في هذا القسم بعدد (2) موظف نظرا لحداثته.

(2) تطور نظام المعلومات في الشركة المتحدة للبيع بالتقسيط المحدودة:

لقد تحدثنا آنفا عن أهمية المعلومات ونظمها في عملية اتخاذ القرارات في المنظمات بشكل عام، والشركات التجارية منظمة كباقي المنظمات لابد لها أن تتخذ قراراتها بناءا على معلومات عالية الجودة وذلك للوصول إلى قرارات رشيدة.

تشير الإحصاءات في الشركة المتحدة للبيع بالتقسيط المحدودة في المدينة المنورة أن عدد الإداريين والعاملين فيها بلغ (110) عامل، وبالتالي فإن نظم المعلومات الإدارية تخدم هؤلاء بالإضافة جهات خارجية.

وكما ذكرنا سابقا بأن فرع الشركة قد تأسس في عام 1993م وبدأ العمل فيه بنفس العام ونظرا لصغر حجم فرع الشركة بالمدينة المنورة، كان النظام المعلومات اليدوي أو النصف آلي هو السائد في جميع نشاطاتها، ثم تطورت الشركة واتسع نشاطها، وفتحت فروع متعددة لها في جميع مناطق المدينة المنورة، لذلك تحتم عليها حوسبة نظام معلوماتها الإداري لمقابلة هذا التوسع والانفتاح، وكان للتحول من النظام المحدود إلى النظام الجديد الواسع والممتد، كبير الأثر في حوسبة نظم معلوماتها الإدارية وخاصة نظام الحسابات والمبيعات والمشتريات والمستودعات، والصيانة، وهذا من شأنه يدعم الإدارة في عملية اتخاذ القرار.

ففي عام 1993م كان نظام المعلومات يدويا ويرجع ذلك للأسباب التالية:

- استعمال الحاسب الآلي نادرا وفي حدود ضيقة.
- سهولة أعمال الشركة وخلوها من التعقيد.
- صغر حجم الشركة.
- فروع الشركة محدودة وعدد الموظفين لا يحتاج إلى نظم معلومات محوسبة.

وبالعودة إلى قسم الحاسب الآلي بالشركة، فقد تم استخدام جهاز كمبيوتر واحد في عام1994م وكان هذا الجهاز لدى مدير الفرع، ثم تطور نظام الحاسب الآلي وأصبحت غالبية أعمال الشركة آلية في عام 2011م في أقسام المبيعات وقطع الغيار والصيانة(استقبال الصيانة) وقسم الحسابات، كما يوجد مسئول واحد في قسم الحاسب الآلي، وتستخدم الشركة نظام البرامج في أعمالها بطريقتين إما بشرائها من السوق مباشرة أوعن طريق تصنيعها بداخل الشركة.

وتنقسم نشاطات قسم الحاسب الآلي في الشركة المتحدة للبيع بالتقسيط المحدودة(تويوتا) كالآتي:

1- تشغيل ومتابعة النظم الفرعية العاملة بالشركة، مثل نظام إدارة المبيعات، نظام الصيانة، نظام قطع الغيار، نظام إدارة الحسابات.

2- التخطيط وتنفيذ عمليات التطوير الإداري على النظم العاملة.

3- التدريب الخارجي.

وتحرص الشركة المتحدة للبيع بالتقسيط المحدودة(تويوتا) على متابعة كل ما هو جديد في مجال نظم المعلومات الإدارية وتقنية المعلومات إيمانا منها بأهمية هذه التقنية في أعمال المنظمات على اختلاف أنواعها، لذلك طبقت الشركة نظام برنامج أوركل وبرامج أخرى لخدمة جميع الأقسام (الحسابات، المبيعات، الصيانة، قطع الغيار، الشئون الإدارية). ويتكون نظام معلومات الشركة من النظم الفرعية التالية:

1- نظام إدارة الحسابات العامة.

2- نظام إدارة المبيعات.

3- نظام الصيانة.

4- نظام قطع الغيار.

5- نظام الشئون الإدارية.

ولقد قامت بمشروع ربط مختلف أقسامها وإداراتها بشبكة حاسوب داخلية متكاملة، ويوجد نظام بريد الكتروني داخلي، وتعتمد الشركة في اتصالاتها الخارجية على موقع للشركة على شبكة المعلومات الدولية (الانترنت) والبريد الالكتروني. كما يوجد لديها نظام السداد الالكتروني.

ولقد استمرت الشركة في عملية تحديث أجهزتها وامتلاك الحواسيب الشخصية حتى الوقت الحاضر، لأهمية الحاسبات الآلية في تسهيل عمليات الشركة من حيث السرعة، والدقة، وسهولة الحصول على بيانات ومعلومات كان في الماضي من الصعب الوصول إليها، وتقديم المعلومات بشكل فوري عند

الحاجة إليها لاتخاذ القرار المناسب والرشيد، بالإضافة إلى تخفيف حدة الإرهاق التي كان يعاني منها الموظفين.

(3) عناصر نظم المعلومات الإدارية في الشركة المتحدة للبيع بالتقسيط المحدودة:

1- المكونات الصلبة:

تشير المعلومات المتوفرة إلى أن "الشركة المتحدة للبيع بالتقسيط المحدودة". تستخدم أحدث أجهزة الحاسب الآلي وفي أغلب نشاطاتها، وذلك لمقابلة التطورات السريعة والقفزات الكبيرة في مجال تقنية الحاسبات.

2- البرامج (التقنية اللينة):

في مجال البرامج، تقوم الشركة بشراء نظم برامجها من السوق مباشرة أو صناعة تلك البرامج داخل الشركة.

3- الإجراءات:

الإجراءات هي خريطة لمسار نظام المعلومات التي تصف الخطوات والتعليمات حول طريقة استخدام النظام وتشغيل البيانات للحصول على المعلومات، ولم يحصل الباحث على دليل يصف إجراءات استخدام نظام المعلومات في "الشركة المتحدة للبيع بالتقسيط المحدودة.

4- القوى البشرية:

تعني القوى البشرية هؤلاء الأفراد الذين يشغلون ويسيطرون على نظم المعلومات ولهم مسميات وظيفية مثل: (محلل النظم، مصمم النظم، مبرمج، مدخل بيانات).

وقد بلغ عدد الموظفين في مركز إدارة المعلومات في الشركة المتحدة للبيع بالتقسيط المحدودة (4) موظفين.

خلاصة الفصل الثاني:

ناقش هذا الفصل نشأة وتطور بعض الشركات التجارية بالمدينة المنورة، ومن ثم تطور نظام معلوماتها الإدارية، كما ناقش مكونات وعناصر النظام حيث تشكل هذه الموضوعات مدخلا لمناقشة موضوعات الفصل الثالث الذي سيتناول عرض وتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة الميدانية.

الفصل الثالث

عرض وتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة الميدانية

مقدمة:

يتخصص هذا الفصل بتقديم تحليل البيانات المجمعة من الأفراد المبحوثين الذين أجابوا عن فقرات الاستبانة المتعلقة بدور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات الإدارية، كما يسعى هذا الفصل على التعرف على مدى استخدام وكفاءة وفاعلية نظم المعلومات وأثرة على رفع مستوى كفاءة الأنشطة والأعمال في الشركات التجارية بالمدينة المنورة . ويستند التحليل إلى أهداف وأسئلة الدراسة ومنهجيتها التي سبق الإشارة إليها في الفصل الأول.

وصف خصائص الأفراد المبحوثين:

تألفت عينة مجتمع الدراسة من جميع المديرين العاملين في الشركات التجارية المبحوثة، ويشمل لفظ مدير في هذه الدراسة على كل من: مدير عام ونائب مدير عام ومدير دائرة ورئيس قسم، وقد بلغ عددهم (140) مديرا تقريباً في مستوى الإدارة العليا، واتبع الباحث أسلوب الحصر الشامل، وتم توزيع (140) استبانه عليهم جميعا، استرد منها الباحث (100) ولم يستبعد أي من الاستبيانات المستردة بسبب صلاحيتها جميعها للدراسة، ويمكن تعليل ذلك إلى المستوى الثقافي الجيد لأفراد عينة الدراسة، وبالتالي فقد شكلت

الاستبانات المستردة ما نسبته (71.42%) من مجتمع الدراسة وهذا يشكل عينة مناسبة الحجم لاستخلاص النتائج في هذه الدراسة، والجدول رقم (3-1) التالي يوضح عدد والاستبانات الموزعة والمستردة ونسبتها.

جدول (3-1)

عدد الاستبانات الموزعة ونسبة والمسترجع منها

عدد الاستبانات الموزعة	عدد الاستبانات المستردة	النسبة المؤية
140	100	71.42%

***المصدر:** إعداد الباحث من نتائج استبانة2010م.

أولا: خصائص أفراد العينة بحسب الفئة العمرية:

يمثل الجدول (3-2) توزيع الأفراد المبحوثين بحسب الفئات العمرية، ويلاحظ أن أعمارهم تتوزع بنسب مختلفة بين الفئات.وان غالبية الاستجابات تقع في الفئة العمرية(30 أقل من40 سنة)بنسبة 49% تليها الفئة(40أقل من50سنة) بنسبة 26 %ثم

جدول(3-2)

توزيع الأفراد المبحوثين حسب الفئة العمرية

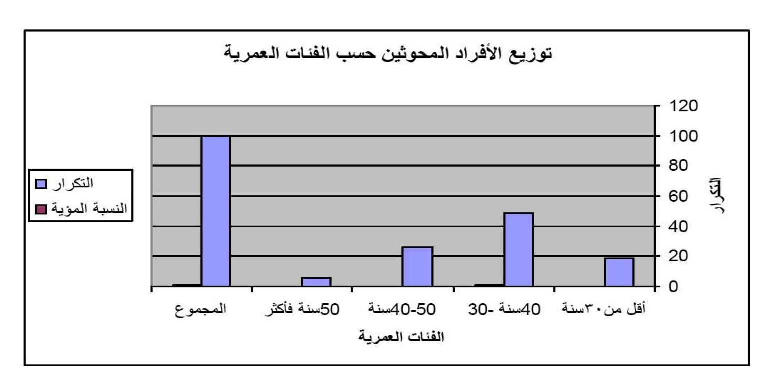
الفئة العمرية	التكرار	النسبة المؤية
أقل من30سنة	19	19%
30 أقل من40سنة	49	49%
40-50 أقل من سنة	26	26%
50سنة فأكثر	6	6%
المجموع	100	100%

***المصدر:** إعداد الباحث من نتائج استبانة2010م.

الفئة (أقل من30سنة) بنسبة 19%. ويلاحظ أن هذا التوزيع يبرز الفئة العمرية الشبابية على الفئات الأخرى، وهذا يعني أن مدراء الإدارات ليس قاصرا على كبار السن فقط.

أما الفئة العمرية 50سنة فأكثر فهي نسبة منخفضة حيث بلغت 6 %من مجموع الأفراد المبحوثين وهذا يدل على محدودية تواجد الإفراد من هذه الفئة العمرية في الشركات حيث يبرز في هذا العمر سياسة الإحالات إلى التقاعد والاستغناء عن خدماتهم.

شكل رقم(3-1)



***المصدر:** إعداد الباحث من نتائج استبانة2010م.

ثانيا: الحالة الاجتماعية للأفراد المبحوثين:

يلاحظ من بيانات الجدول (3-4) والمتعلقة بالحالة الاجتماعية للأفراد المبحوثين أن نسبة المتزوجين بلغت (78%) من المجوع الكلي لأفراد المبحوثين في حين بلغت نسبة غير المتزوجين (22%) وبالمقارنة بين النسبتين يلاحظ ارتفاع نسبة المتزوجين على نسبة غير المتزوجين. وهذه النتيجة تشير إلى مستوى الاستقرار العائلي للأفراد المبحوثين، وهذا يعكس القدرة على ممارسة عمليات اتخاذ القرار ويعزز من كفاءتها وفاعليتها.

جدول(3-3)

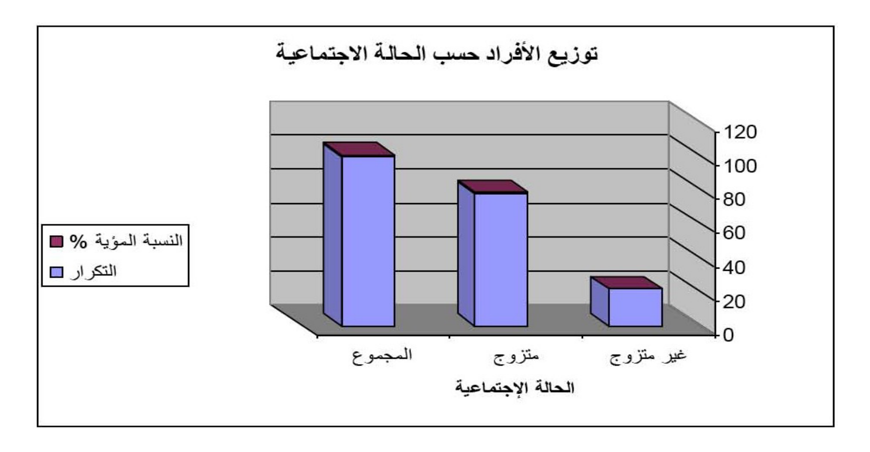
توزيع الأفراد المبحوثين حسب الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة المؤية %
غير متزوج	22	22%
متزوج	78	78%
المجموع	100	100%

*المصدر: إعداد الباحث من نتائج استبانة2010م.

ويصور الشكل (3-2) توزيع الأفراد المبحوثين بحسب الحالة الاجتماعية، حيث يظهر التباين بوضوح بأن نسبة الأفراد المبحوثين المتزوجين بلغت (78%)، بينما بلغت نسبة الأفراد المبحوثين الغير متزوجين(22%).

شكل رقم(3-2)



*المصدر: إعداد الباحث من نتائج استبانة2010م

ثالثا:المؤهل العلمي للأفراد المبحوثين

يوضح الجدول (4-4) أن نسبة الأفراد المبحوثين من حملة البكالوريوس بلغت (56%)، في حين بلغت نسبة الأفراد المبحوثين من حملة مؤهلات الدراسات العليا (7%)، ونسبة الأفراد المبحوثين من حملة مؤهل الدبلوم المتوسط بلغت (22%)، وقد بلغت نسبة الأفراد المبحوثين من حملة الثانوية العامة فما دون(15%).

من هنا نلاحظ أن نسبة عالية من حملة درجة البكالوريوس التحقت بالعمل ولفترة طويلة مما يعكس توفر خبرة طويلة لديهم في الشركات التجارية المبحوثة. وإذا ما قورنت هذه النسبة بحملة مؤهلات الدراسات العليا والمؤهلات الأخرى نجدها هي النسبة العليا(56%)، وهذا يعكس قدرتهم في الترقي واكتساب الخبرات المتنوعة و الوصول إلى المناصب الإدارية العليا في الشركات التجارية المبحوثة. وعلى الرغم من تدني نسبة حملة مؤهلات الدراسات العليا في الشركات التجارية المبحوثة، إلا أن هؤلاء لديهم القدرة على تعزيز عمليات البحث والتطوير وتنمية قدرات الأفراد بربط المتغيرات المختلفة مع بعضها البعض، وإظهار العلاقات السببية بينها.وهذا بدوره يدفع نحو آليات المنافسة بين الشركات إلى تحسين الأداء التنافسي.

جدول (4-3)

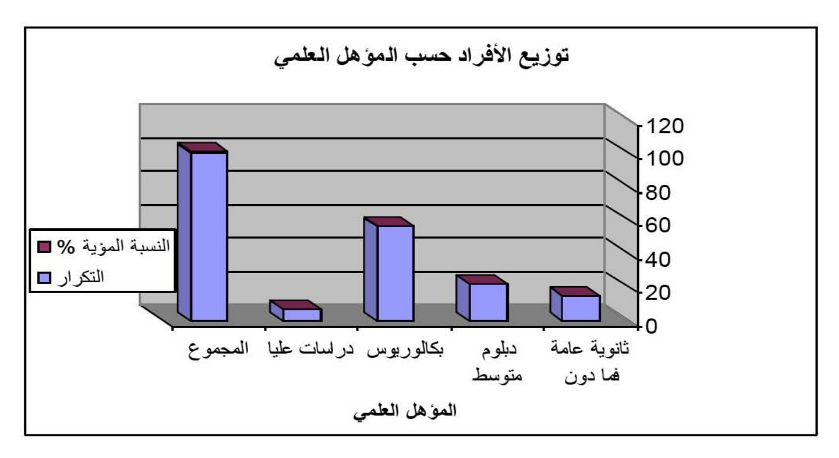
توزيع أفراد المبحوثين حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المؤية %
ثانوية عامة فما دون	15	15%
دبلوم متوسط	22	22%
بكالوريوس	56	56%
دراسات عليا	7	7%
المجموع	100	100%

***المصدر:** إعداد الباحث من نتائج استبانة2010م.

ويبين الشكل (3-3) توزيع الأفراد المبحوثين بحسب المؤهل العلمي، حيث يظهر التباين في النسبة بين الأفراد المبحوثين من حملة المؤهل الثانوية العامة(15%)، والأفراد المبحوثين من حملة مؤهلات الدراسات العليا(7%) مقابل الأفراد المبحوثين من حملة درجة البكالوريوس التي بلغت من الأفراد المبحوثين الكلية(56%).

شكل رقم (3-3)



***المصدر:** إعداد الباحث من نتائج استبانة2010م.

رابعا: عدد سنوات الخبرة عامة للأفراد المبحوثين

يبين الجدول (3-5) التالي توزيع الأفراد المبحوثين حسب سنوات الخبرة عامة في الشركات التجارية المبحوثة، ويلاحظ من هذا التوزيع أن غالبية الاستجابات تقع في الفئتان (5- أقل من 10سنوات) و (10- أقل من 15سنة) حيث تتوزع بشكل متساوي وكانت مجموع نسبتاهما من المجموع الكلي للأفراد المبحوثين تساوي(54%). وهذا يدل على تواصل الخبرات وأهميتها لمتخذي القرارات في تسيير أعمال الشركات المبحوثة. أما النسبة التالية لذلك فقد بلغت (17%) حيث عبرت عن فئة سنوات الخبرة (15 أقل

من20سنة) وهذه النسبة تعبر بأن هذه الفئة لديها خبرات متنوعة ومميزة في الأعمال التجارية مما يدعم قدرة هؤلاء الأفراد في عملية اتخاذ القرارات.

جدول(3-5)

توزيع الأفراد المبحوثين حسب عدد سنوات الخبرة عامة في الشركات التجارية

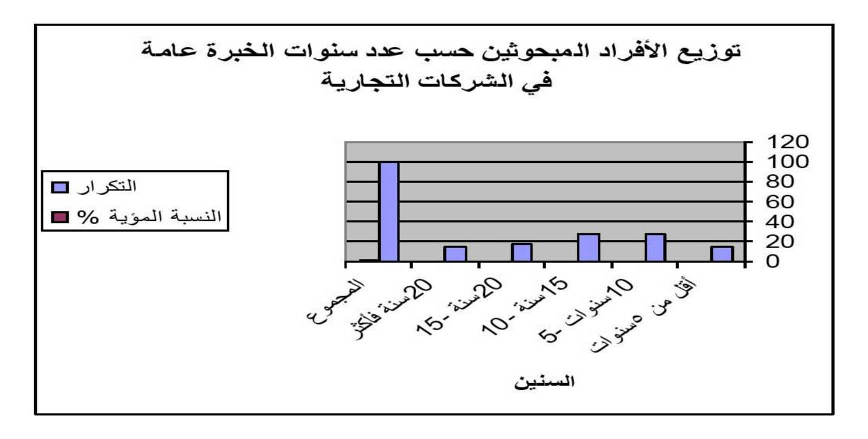
عدد سنوات الخبرة عامة	التكرار	النسبة المؤية %
أقل من 5سنوات	15	15%
5 أقل من10سنوات	27	27%
10 أقل من15سنة	27	27%
15 أقل من20سنة	17	17%
20سنة فأكثر	14	14%
المجموع	100	100%

***المصدر:** إعداد الباحث من نتائج استبانة2010م.

كما ونلاحظ أن الفئة لسنوات الخبرة عامة (20سنة فأكثر) وبنسبة (14 %) من المجموع الكلي لاستجابات الأفراد المبحوثين، فإن وهذه النسبة تعبرعن الخبرة المميزة التي تعزز وتدعم عملية اتخاذ القرارات في الشركات التجارية المبحوثة.

ويصور الشكل (3-4) توزيع الأفراد المبحوثين حسب عدد سنوات الخبرة عامة ويلاحظ من الشكل أن الفئتان لسنوات الخبرة عامة (5 أقل من 10سنوات) و(10أقل من 15سنة) متساويتان من نسبتها وتكرارها، أما فئات سنوات الخبرة عامة الأخرى التي يصورها الشكل فهي متقاربة فيما بينها من حيث مجموع التكرارات.

شكل رقم (3-4)



***المصدر:** إعداد الباحث من نتائج استبانة2010م

خامسا: سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية

يوضح الجدول (3-6) توزيع الأفراد المبحوثين بحسب عدد سنوات الخدمة في الوظيفة الحالية، ويلاحظ إن أغلب الاستجابات تقع في فئة عدد السنوات (5 أقل من10سنوات) سنوات بنسبة (38 %) تليها الفئة (أقل من 5سنوات) بنسبة بلغت (32 %) وهذا التوزيع يعكس حالة الفئة الشبابية السائدة بين الأفراد المبحوثين، كما أن سنوات الخبرة لهذه الفئة في الشركات التجارية تجعلهم قادرين على إحداث التغيير لمواكبة التطورات الحديثة في مجال الأعمال، واتخاذ القرارات.

كما أظهرت النتائج أن الفئتين (10أقل من15سنة) و (15- أقل من 20سنة) نسبتاهما متساويتان حيث بلغت(13%) لكل منهما، وهذه النسب منخفضة وكذلك الفئة (20سنة فأكثر) جاءت منخفضة جدا بنسبة (4%).

جدول (3-6)

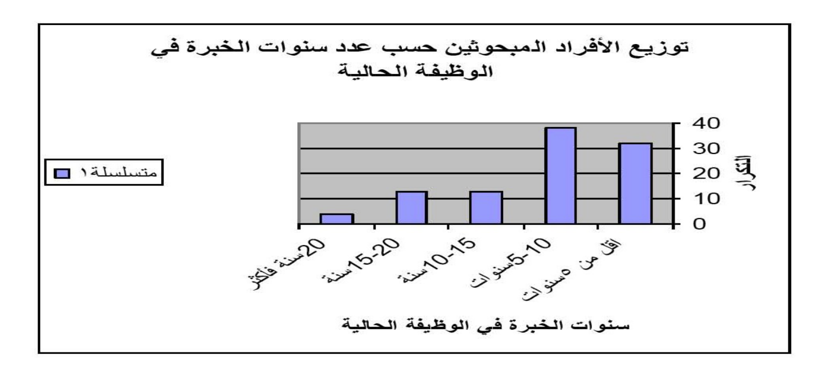
توزيع الأفراد المبحوثين حسب سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية

سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية	التكرار	النسبة المؤية %
اقل من 5سنوات	32	% 32
5 أقل من10سنوات	38	% 38
10 أقل من15سنة	13	% 13
15 أقل من20سنة	13	% 13
20سنة فأكثر	4	% 4
المجموع	100	% 100

***المصدر:** إعداد الباحث من نتائج استبانة2010م.

ويصور الشكل (5-4) توزيع الأفراد المبحوثين حسب عدد سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية، ونلاحظ بأن هناك تباين نسبي في سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية وأن هذه النتيجة تتفق مع ظاهرة متغير الفئات العمرية التي بينت أن الفئة الشبابية هي السائدة بين الفئات من حيث عدد سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية.

شكل رقم (3-5)



***المصدر:** إعداد الباحث من نتائج استبانة2010م

سادسا: المستوى الوظيفي:

تعكس النتائج المعروضة في الجدول (7-3) توزيع الأفراد المبحوثين حسب المستوى الوظيفي حيث جاء التوزيع متنوعا ومتدرجا من مدير عام إلى رئيس قسم جميعهم مرتبط بتنفيذ الأعمال في المجالات الإدارية وصناعة واتخاذ القرارات في الشركات التجارية المبحوثة.

نلاحظ هنا في الجدول (7-3) أن نسبة الاستجابات التي حصل عليها الباحث من قبل مستوى مدير عام كانت قليلة جدا وقد بلغت (1 %). ويستدل من ذلك أن المدير العام في الشركات التجارية لا يكترث ولا يطلع على الاستبانة متذرعا بعدم التفرغ والانشغال بكثرة الأعمال، مما دفعهم إلى تفويض ملء الاستبانة إلى نائب المدير العام، لذا رأى الباحث اعتبار نائب المدير العام ممثلا للمدير العام للتشابه في المستوى الوظيفي. أما بالنسبة لباقي الأفراد المبحوثين فكانت الأغلبية من رؤساء الأقسام حيث بلغت النسبة(49 %) من الأفراد المبحوثين، تلى ذلك مدراء الدوائر بنسبة (33 %).

جدول(3-7)

توزيع الأفراد المبحوثين حسب المستوى الوظيفي

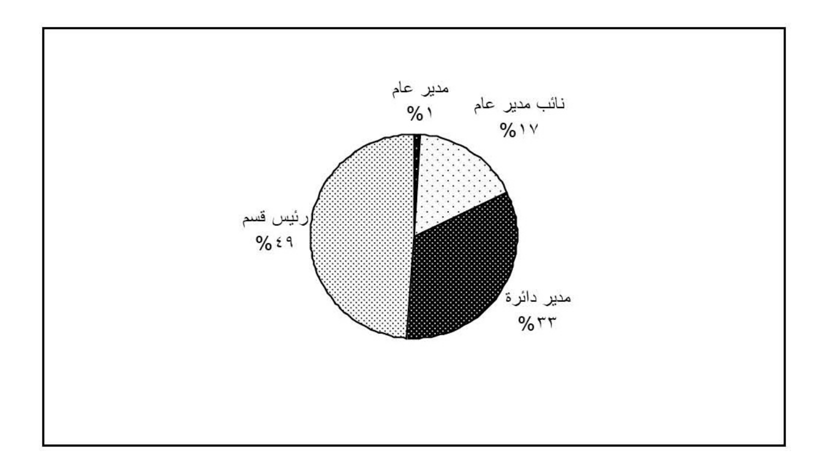
المستوى الوظيفي	التكرار	النسبة المؤية %
مدير عام	1	% 1
نائب مدير عام	17	% 17
مدير دائرة	33	% 33
رئيس قسم	49	% 49
المجموع	100	% 100

***المصدر:** إعداد الباحث من نتائج استبانة2010م.

ويصور الشكل (6-3) توزيع الأفراد المبحوثين حسب المستوى الوظيفي، كما يمثلها القطاع الدائري. فالمستوى الوظيفي للمدير العام بلغت (1%)، في حين بلغت نسبة نائب مدير عام (17%)، بينما المستوى الوظيفي لمدير دائرة بلغت (33%)، ونسبة مستوى رئيس قسم بلغت(49%).

شكل رقم(6-3)

توزيع الأفراد المبحوثين حسب المستوى الوظيفي



***المصدر:** إعداد الباحث من نتائج استبانة2010م.

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات الأفراد المبحوثين

بعد الانتهاء من عرض وتحليل النتائج للمتغيرات الديموغرافية للأفراد المبحوثين التي توصل إليها الباحث في هذه الدراسة، يتناول هذا الفصل عرض وتحليل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات الأفراد المبحوثين على فقرات الاستبانة ثلاثية التدريج، (مقياس ليكرت)، حيث أعلى وزن له أعطي الدرجة (3) لتمثل حقل الإجابة (موافق) إلى أقل وزن له

أعطي درجة واحدة لتمثل حقل الإجابة (غير موافق)، وقد اعتمد الباحث معيار الاختبار البالغ (2) كمعيار لقياس وتقييم الدرجة من خلال استجابات الأفراد المبحوثين على الاستبانة.

1- المتوسطات الحسابية والانحرافات لقياس مدى استخدام نظم المعلومات الإدارية في دعم القرارات الإدارية.وتعني نظم المعلومات الإدارية في هذه.الدراسة (المحوسبة وغير المحوسبة):

يهدف هذا المحور إلى قياس مدى استخدام المديرين في الشركات التجارية المبحوثة لنظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات الإدارية في إعمالهم، فالجدول (3-8) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات التي تقيس هذا المحور.

يلاحظ من الجدول أن الفقرتين (2) و(1) قد كانت متوسطاتهما الحسابية مرتفعة ومتقاربة وبلغت(2.90) و(2.89) وانحرافاتهما المعيارية بلغت (36237ر.) و(37322ر.)،على التوالي، وتتعلق الفقرة (2) بالقدرة على استخدام المعلومات التي تردك من نظم المعلومات الإدارية" في حين تتعلق الفقرة(1) حول "أنت متفهم للمبادئ العامة لعمل نظم المعلومات الإدارية في المنشأة من حيث أهداف النظام، طريقة العمل، احتياج عملية اتخاذ القرارات للنظم"، لقد حازتا هاتين الفقرتين على أعلى متوسط حسابي وهذا المتوسط تجاوز المتوسط المعياري للدراسة البالغ (2). وهذه النتيجة تشير إلى أن الأفراد المبحوثين لديهم اتفاقا بدرجة مرتفعة على محتوى الفقرتين. وهذه النتيجة تدفع الباحث القول أن الأفراد المبحوثين على وعي كبير باستخدام نظم المعلومات الإدارية في عملية اتخاذ القرارات.

جدول (3-8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات الأفراد المبحوثين نحو مدى استخدام نظم المعلومات الإدارية في دعم القرارات الإدارية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	أنت متفهم للمبادئ العامة لعمل نظم المعلومات الإدارية في المنشأة من حيث أهداف النظام، طريقة العمل، احتياج عملية اتخاذ القرارات للنظم.	2.89	37322ر.
2	لديك قدرة على استخدام المعلومات التي تردك من نظم المعلومات الإدارية.	2.90	36237ر.
3	أنت تثق في عمل نظام المعلومات الإدارية لديك.	2.66	69949ر.
4	أنت تثق بالقرارات التي تتخذ اعتمادا على نظم المعلومات الإدارية.	2.65	62563ر.
5	تلقيت تعليما أو تدريبا فى مجال استخدام نظم المعلومات.	2.39	83961ر.
6	توجد استفادة من نظم المعلومات المحوسب في عملية اتخاذك للقرارات فى مجال عملك.	2.6768	58603ر.
7	أنت تستخدم نظم المعلومات الإدارية في اتخاذك للقرارات الإدارية أي (تعتمد علي المعلومات الواردة في التقارير أكثر من الاعتماد على بديهتك وخبراتك).	2.13	81222ر.
8	أعتمد في اتخاذ قراري على التخمين والحدس كبديل عند عدم توفر المعلومات الكافية.	2.030	85818ر.
9	أواجه بعض الصعوبات عند استخدام نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ قراراتي.	2.160	87294ر.
10	أجهزة الحاسوب من الأدوات المساعدة على اتخاذ القرارات.	2.710	64031ر.
11	يعتمد على أجهزة الحاسوب كأداة تنبؤية كاملة لاتخاذ القرارات.	2.070	78180ر.
12	الحاسوب أداة قيمة لتسيير الإعمال الإدارية.	2.889	4012ر.
	الوسط الحسابى والانحراف المعياري الكلى	2.51241	65431ر.

***المصدر:** إعداد الباحث من نتائج استبانة2010م.

أما الفقرة (8) فكان لها أقل متوسط حسابي حيث بلغ(2.03) وبانحراف معياري (85818ر.) وعلى الرغم من أن هذه الفقرة اقل الفقرات من حيث متوسطها الحسابي إلا أن متوسطها الحسابي تجاوز المتوسط المعياري للدراسة البالغ (2) وتنص على أن"أعتمد في اتخاذ قراري على التخمين والحدس كبديل عند عدم توفر المعلومات الكافية" ويستدل من هذه النتيجة أن هناك اتفاقا بين الإفراد المبحوثين على محتوى هذه الفقرة.

أما الفقرتين (3) و(4) فقد جاءتا بمتوسطات حسابية بلغت(2.66) و(2.65) وبانحراف معياري بلغ(69949ر.) و(62563ر.) علي التوالي، وتتعلق الفقرة(3) بالثقة في عمل نظام المعلومات الإدارية لدى الأفراد المبحوثين.والفقرة(4) "أنت تثق بالقرارات التي تتخذ اعتمادا على نظم المعلومات الإدارية".

تبين هذه النتيجة بأن هناك اتفاق بين الأفراد المبحوثين حول ثقتهم في نظام المعلومات وفي القرارات المبنية على هذه النظم، ومما يدعم هذه النتيجة ارتفاع متوسطها الحسابي الذي تجاوز المتوسط المعياري العام للدراسة البالغ(2).

أما الفقرة (5) فقد جاءت بمتوسط حسابي بلغ (2.39) وبانحراف معياري بلغ (83961ر.) وتنص الفقرة" تلقيت تعليما أو تدريبا في مجال استخدام نظم المعلومات" ونلاحظ من نتائج استجابات الأفراد المبحوثين في الاختيار للإجابة على الفقرة (5) أن هناك اتفاقا بين الأفراد المبحوثين على محتوى الفقرة وفيها إشارة إلى تلقيهم تعليما أو تدريبا في مجال استخدام نظم المعلومات الإدارية.

وتناولت الفقرة (6) مدى الاستفادة من نظم المعلومات المحوسب في عملية اتخاذ القرارات في مجال العمل التي بلغ متوسطها الحسابي(2.6768) وانحرافها المعياري(58603ر.) ويأتي الاتفاق في استجابات الأفراد المبحوثين بدرجة مرتفعة من اعتقادهم أن نظم المعلومات الإدارية المحوسب تمتلك

عددا من الأدوات والأساليب والنماذج التحليلية والإحصائية والمحاسبية التي تساعد المديرين في عمليات صناعة واتخاذ القرارات في مجال عملهم.

أما الفقرة (7) التي تنص على: "أنت تستخدم نظم المعلومات الإدارية في اتخاذك للقرارات الإدارية أي (تعتمد علي المعلومات الواردة في التقارير أكثر من الاعتماد على بديهتك وخبراتك)" فقد حصلت على متوسط حسابي بلغ (2.13) وبانحراف معياري بلغ (81222ر.) وقد تجاوز متوسطها الحسابي المتوسط المعياري للدراسة الحالية البالغ(2) وهذا يبرهن على وجود اتفاق بين الأفراد المبحوثين بشأن محتوى هذه الفقرة.

بينما الفقرة(9) التي نصت على أن "أواجه بعض الصعوبات عند استخدام نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ قراراتي". فقد حازت على متوسط حسابي بلغ(2.16) وبانحراف معياري بلغ(87294ر.) مما يعني وجود اتفاقا بين الأفراد المبحوثين حيال فحوى هذه الفقرة.

أما الفقرة (10) لقد جاءت بمتوسط حسابي بلغ(2.71) وبانحراف معياري بلغ (64031ر.) ونصت على أن: "أجهزة الحاسوب من الأدوات المساعدة على اتخاذ القرارات". نلاحظ من هذه النتيجة أن متوسطها الحسابي أكبر من المتوسط المعياري لهذه الدراسة البالغ(2). وهذا يعني أن هناك اتجاها ايجابيا بين الأفراد المبحوثين على أن أجهزة الحاسوب لها دور كبير ومهم للمديرين في عمليات اتخاذ القرارات.

أما فيما يتعلق بالفقرة (11) التي تنص على أن" يعتمد على أجهزة الحاسوب كأداة تنبؤية كاملة لاتخاذ القرارات". فقد حصلت على متوسط حسابي بلغ (2.07) وبانحراف معياري بلغ(78180ر.) فهذه النتيجة تعني وجود اتفاقا بين الأفراد المبحوثين على مدى الاعتماد على الحاسوب كأداة تنبؤية كاملة في اتخاذ القرارات.

أما الفقرة (12) التي تنص على "أن الحاسوب أداة قيمة لتسيير الإعمال الإدارية". الأخيرة في هذا المجال، فقد جاءت بمتوسط حسابي بلغ (2.889) وبانحراف معياري بلغ (4012ر.) تجاوز متوسطها الحسابي المتوسط المعياري للدراسة وهذه النتيجة تبين وجود اتفاقا وانسجاما بين الأفراد المبحوثين على أن الحاسوب أداة مهمة جدا وقيمة في تسيير الأعمال في الشركات التجارية.

وبالرجوع إلى الجدول (3-8) نلاحظ أن جميع المتوسطات الحسابية للفقرات التي تقيس هذا المحور من الدراسة، قد تجاوزت المتوسط المعياري العام للدراسة البالغ (2). مما يشكل دافعا للقول بان هناك اتجاها ايجابيا بين الأفراد المبحوثين تجاه محتوى هذه الفقرات، وأن هناك قناعة بفائدة نظم المعلومات الإدارية في تسيير الأعمال، وأن هذه القناعة أثرت في إجابات الأفراد المبحوثين حول هذه الفقرات حيث أن بعض الفقرات يشير إلى مدى تفضيلهم لنظم المعلومات، لا للاستخدام الفعلي لها، مثل الفقرة (4) التي جاءت بمتوسط حسابي مرتفع بلغ(65ر2).

2- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية التي تقيس العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية ونوعية القرارات من حيث(الملائمة والسهولة والدقة والسرعة):

يتطلب تحديد العوامل الرئيسية لنوعية القرارات الإدارية الصحيحة في الشركات التجارية الخاصة وهي واحد وعشرون عنصرا، وردت في استبانة الدراسة والتي تتعلق بالإجابة على أسئلة الدراسة الخاصة بهذا المحور من الدراسة.

أولا: عنصر الملائمة:

تألف هذا العنصر من ستة متغيرات، تعرضت إلي مدى ملائمة المعلومات المحوسبة الضرورية لاتخاذ القرارات الإدارية، والتأكد من أن المعلومات المطلوبة لاتخاذ القرار مناسبة وملائمة، ومدى فاعلية وكفاءة نظم المعلومات الإدارية في تقديم هذه المعلومة الملائمة لاتخاذ القرار الإداري في الشركات التجارية المبحوثة.

يلاحظ من الجدول (3-9) أن الفقرة (5) التي تنص على أن "تساعد عملية التدريب والتطوير المستمرة على تأهيل متخذي القرار بشكل أفضل باستخدام نظم المعلومات الإدارية" قد حازت على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.13) وبانحراف معياري بلغ (3050ر.) ويلاحظ من ارتفاع المتوسط الحسابي للفقرة (5) الذي تجاوز المتوسط المعياري للدراسة (2). بأن هناك اتجاها ايجابيا بين استجابات الأفراد المبحوثين بشأن ما تساهم به عملية التدريب والتطوير المستمر على تأهيل متخذي القرار بشكل أفضل باستخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسب والغير المحوسب وتوظيفها بفاعلية في الشركات المبحوثة.

جدول(3-9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات الأفراد المبحوثين نحو عنصر الملائمة

الرقم	الفقرة	المتوسطا الحسابي	الانحراف المعياري
1	نظم المعلومات الإدارية التي استخدمها كافية وتفي بالغرض المطلوب لاتخاذ القرار المناسب	2.29	8077ر.
2	قد أعتمد على تجاربي السابقة عند اتخاذ قرارات إستراتيجية طويلة الأمد خاصة عند عدم توفر المعلومات المفضلة.	2.65	6092ر.
3	تعتبر المعلومات المقدمة من نظم المعلومات الإدارية ملائمة لجميع مستويات صناعة واتخاذ القرار.	2.45	7571ر.
4	تؤدي كثرة المعلومات إلى الإرباك والتشويش عند اتخاذ القرارات	2.09	8539ر.
5	تساعد عملية التدريب والتطوير المستمرة على تأهيل متخذي القرار بشكل أفضل باستخدام نظم المعلومات الإدارية.	3.13	3050ر.
6	تتميز معلومات نظام المعلومات بالموضوعية والبعد عن التحيز الشخصي.	2.74	5434ر.
	الوسط الحسابى والانحراف المعياري الكلى	2.5583	64605ر.

***المصدر:** إعداد الباحث من نتائج استبانة2010م.

في حين كان للفقرة (4) التي نصت على أن: "تؤدي كثرة المعلومات إلى الإرباك والتشويش عند اتخاذ القرارات" أقل متوسط حسابي بلغ (2.09) وبانحراف معياري بلغ (8539ر.) وقد تجاوز متوسطها الحسابي المتوسط المعياري العام للدراسة (2) مما يعني أن هناك اتفاقا ايجابيا بين الأفراد المبحوثين بخصوص محتوى الفقرة.

أما الفقرة (1) التي تنص على أن" نظم المعلومات الإدارية التي استخدمها كافية وتفي بالغرض المطلوب لاتخاذ القرار المناسب" قد حصلت على متوسط حسابي بلغ (2.29) وبانحراف معياري بلغ (8077ر.)، نلاحظ أن متوسطها الحسابي أكبر من المتوسط المعياري العام للدراسة الحالية البالغ (2). وهذه النتيجة تعني بوجود اتفاقا بين الأفراد المبحوثين نحو ملائمة نظم المعلومات الإدارية لاتخاذ القرارات الإدارية، وتكون المعلومات الإدارية المحوسبة وغير المحوسبة ملائمة أذا كانت كافية وتفي بالغرض المطلوب لاتخاذ القرار الإداري المناسب.

أما الفقرة (2) التي نصت على أن "قد أعتمد على تجاربي السابقة عند اتخاذ قرارات إستراتيجية طويلة الأمد خاصة عند عدم توفر المعلومات المفضلة". فقد جاءت بمتوسط حسابي بلغ (2.65) وبانحراف معياري (6092ر.) وهذه النتيجة تشير إلى أن هناك اتفاقا بين الأفراد المبحوثين نحو الاعتماد على خبراتهم وتجاربهم السابقة وما لها من دور عند اتخاذ القرارات الإستراتيجية في حال عدم توفر المعلومات المفضلة.

أما الفقرة (3) والتي نصت على أن "تعتبر المعلومات المقدمة من نظم المعلومات الإدارية ملائمة لجميع مستويات صناعة واتخاذ القرار".فقد حازت على متوسط حسابي بلغ (2.45) وبانحراف معياري بلغ (7571ر.). وقد جاوز متوسطها الحسابي المتوسط المعياري للدراسة البالغ (2). يدلل ذلك وجود اتفاقا بين الأفراد المبحوثين على محتوى الفقرة.

أما الفقرة (6) التي نصت على أن: "تتميز معلومات نظام المعلومات بالموضوعية والبعد عن التحيز الشخصي"، فقد بلغ متوسطها الحسابي (2.74) وبانحراف معياري (5434ر.).

بالنظر إلى نتائج الجدول (3-9) يلاحظ الباحث أن جميع المتوسطات التي تقيس عنصر الملائمة في متغير نظم المعلومات الإدارية في الشركات التجارية المبحوثة. قد تجاوز متوسطها الحسابي البالغ (2.5583) المتوسط المعياري للدراسة البالغ (2). مما يعني أن هناك اتجاها ايجابيا بين الأفراد المبحوثين بشأن نظم المعلومات الإدارية، ويلاحظ ذلك من ارتفاع المتوسطات الحسابية على استجابات المبحوثين للفقرات الخاصة بعنصر الملائمة في متغير نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وغير المحوسبة.كما أن الملائمة تختص بتوزيع وتقسيم نظم المعلومات الإدارية على المستويات الإدارية الثلاثة، حيث أن الموظف في المستوى التشغيلي في حاجة إلى معلومات إدارية مفصلة ودقيقة لتلاءم العمل المطلوب منه، وكذلك الإداري في الإدارة الوسطى يحتاج إلى معلومات بدرجة كبيرة لتلاءم صنع واتخاذ القرار بالشكل الصحيح، أما في مستوى الإدارة العليا فأن المديرين يحتاجون إلى معلومات قليلة وموجزة ولا يحتاجون إلى معلومات تفصيلة كما في الإدارة الوسطى وأن جل تركيزهم على التنبؤ بما سوف يحدث بالمستقبل معتمدين بذلك على خبراتهم الطويلة في هذا الصدد.

ثانيا: عنصر السهولة:

تضمن هذا العنصر ستة متغيرات تتعلق حول سهولة استخدام نظم المعلومات الإدارية وبالخصوص المحوسبة منها في عملية اتخاذ القرارات الإدارية في الشركات التجارية المبحوثة.

يتَّضح من الجدول (3-10) أن الفقرتين (3) و(4) قد كانت متوسطاتهما الحسابية مرتفعة ومتساوية وبلغت(2.62) و(2.62) وانحرافاتهما المعيارية بلغت (61595ر.) و(69311ر.)، على التوالي، وتتعلق الفقرة (3) بأن نظم المعلومات تسهل عملية عرض المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار من خلال عدة وسائل عرض مرئية أو مكتوبة موجودة في المنشأة. في حين تتعلق الفقرة (4) حول اتصاف المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار والمقدمة من نظم المعلومات

الإدارية بأنها واضحة وسهلة الفهم، لقد حازتا هاتين الفقرتين على أعلى متوسط حسابي وهذا المتوسط تجاوز المتوسط المعياري للدراسة البالغ (2). وهذه النتيجة تشير إلى وجود اتفاقا بين الأفراد المبحوثين نحو مفهوم هاتان الفقرتان.

بينما الفقرة (6) التي نصت على أن" تسهم معلومات النظام بالمرونة في مواجهة الظروف المختلفة" فقد حصلت على أقل متوسط حسابي بلغ (2.51) وبانحراف معياري بلغ (67412ر.) وعلى الرغم من أن هذا المتوسط هو الأقل إلا انه تجاوز المتوسط المعياري العام للدراسة (2). وهذه النتيجة تبرهن أن هناك اتجاها ايجابيا بين الأفراد المبحوثين نحو محتوى الفقرة.

جدول(3-10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات الأفراد المبحوثين نحو عنصر السهولة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	استطيع استخدام نظم المعلومات الإدارية بسهولة عند اتخاذ القرارات	2.58	74101ر.
2	استطيع استخدام الانترنت بسهولة عند اتخاذ القرار.	2.55	67232ر.
3	تسهل نظم المعلومات عرض المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار من خلال عدة وسائل عرض مرئية أو مكتوبة موجودة في المنشأة.	2.62	61595ر.
4	تتصف المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار والمقدمة من نظم المعلومات الإدارية بأنها واضحة وسهلة الفهم.	2.62	69311ر.
5	استطيع استخدام نظم دعم القرارات بسهولة عند اتخاذ القرارات	2.61	61783ر.
6	تسهم معلومات النظام بالمرونة فى مواجهة الظروف المختلفة.	2.51	67412ر.
	الوسط الحسابى والانحراف المعياري الكلى	2.58166	66905ر.

***المصدر:** إعداد الباحث من نتائج استبانة2010م.

في حين أن الفقرة (1) التي تنص على أن: "استطيع استخدام نظم المعلومات الإدارية بسهولة عند اتخاذ القرارات". فقد جاءت بمتوسط حسابي (2.58) وبانحراف معياري (74101ر.)، فقد تجاوز متوسطها الحسابي المتوسط الحسابي المعياري للدراسة (2)، مما يعني أن هناك اتفاقا لدى الأفراد المبحوثين حول هذا المفهوم.

أما الفقرة (2) التي تنص على أن "استطيع استخدام الانترنت بسهولة عند اتخاذ القرار" فقد جاءت بمتوسط حسابي بلغ (2.55) وبانحراف معياري بلغ (67232ر.) وهذا المتوسط فاق المتوسط المعياري العام للدراسة البالغ (2)، تدلل هذه النتيجة على أن هناك اتجاها ايجابيا بين الأفراد المبحوثين نحو استخدامهم للشبكة العنكبوتية (الانترنت) بسهولة عند اتخاذ القرارات.

بينما الفقرة (5) فقد حازت على متوسط حسابي بلغ (2.61) وبانحراف معياري بلغ (61783ر.)، ونصت على أن "استطيع استخدام نظم دعم القرارات بسهولة عند اتخاذ القرارات" وقد تجاوز متوسطها الحسابي المتوسط المعياري للدراسة البالغ (2)، وهذا يعطي مؤشرا بأن هناك اتفاقا ايجابيا بين الأفراد المبحوثين تجاه محتوى الفقرة.

وبالنظر إلى الجدول (3-10) يلاحظ أن المتوسط العام لفقرات عنصر السهولة البالغ (2.58166)، قد تجاوز متوسط إجابات معيار الدراسة البالغ (2)، مما يشير إلى أن هناك اتفاقا ايجابيا بين الأفراد المبحوثين نحو كفاءة نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأن المعلومات المحوسبة والغير محوسبة اللازمة لاتخاذ القرارات تكون أكثر سهولة ووضوحا كلما كانت أكثر إيجازا، وهذا يؤدي إلى الفهم السريع من جهة الموظفين في جميع المستويات الإدارية الثلاثة (التنفيذية والوسطي والعليا) في عمليات اتخاذ القرارات خاصة في الإدارتين الوسطى والعليا، كما أن نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الشركات التجارية تمتلك الوسائل اللازمة لعرض المعلومات الضرورية

لصناعة واتخاذ القرارات الإدارية من خلال عدة وسائل مثل: شاشات العرض المتنوعة، والالآت الطابعة، تلك التي تتوفر في الشركات التجارية المبحوثة. كما أن استخدام شريحة كبيرة من مديري الشركات التجارية المبحوثة لشبكة الانترنت لسهولة استخدامها أدى ذلك إلى تسهيل اتخاذ القرارات الإدارية من خلال الاتصالات المتنوعة كالبريد الالكتروني أو من خلال الحصول على المعلومة المطلوبة من المواقع الالكترونية بأسرع وقت ممكن وبأقل التكاليف لخدمة عملية اتخاذ القرار الإداري.

ثالثا: عنصر الدقة:

اشتمل هذا العنصر على خمسة متغيرات وذلك لقياس مفهوم الدقة في عملية اتخاذ القرارات الإدارية. وذلك من خلال استخدام نظم المعلومات الإدارية وبصفة خاصة المحوسبة منها.

جدول(3-11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات الأفراد المبحوثين نحو عنصر الدقة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	تخزين المعلومات على الأقراص المرنة والمدمجة تعتبر ميزة هامة لضمان أمن واستمرارية المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات	2.80	51247ر.
2	إن عملية التحديث المستمر لنظم المعلومات تعطي دقة أكبر في اتخاذ القرارات	2.89	31447ر.
3	تزداد دقة وسهولة عملية اتخاذ القرارات بزيادة أنواع نظم المعلومات المستخدمة في المنشأة.	2.73	58353ر.
4	إن البدائل المتاحة لي من خلال استخدامي لنظم المعلومات الإدارية المحو سبة تؤدي إلى دقة أكثر عند اتخاذ القرار من الوسائل الأخرى	2.70	54123ر.

5	يوجد آلية فاعلة لدى المنشأة لمعالجة المشكلات المختلفة التي قد تعترض استخدام نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات	2.48	70324ر.
	الوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي	2.72	53098ر.

***المصدر:** إعداد الباحث من نتائج استبانة2010م.

يبين الجدول (3-11) أن الفقرة (2) التي نصت على أن "إن عملية التحديث المستمر لنظم المعلومات تعطي دقة أكبر في اتخاذ القرارات"قد حازت على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (2.89) وبانحراف معياري بلغ (31447ر.) وبذلك تجاوز المتوسط المعياري للدراسة البالغ (2) ومثل هذه النتيجة تدفع إلى القول أن هناك اتجاها ايجابيا بين أفراد المبحوثين على أن عملية التحديث المستمر لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة يؤدي إلى دقة في اتخاذ القرارات الإدارية.

أما الفقرة (1) فقد بلغ بمتوسطها الحسابي (2.80) وبانحرافها المعياري بلغ (51247ر.) وقد جاء المتوسط الحسابي أعلى من المتوسط المعياري العام للدراسة والبالغ (2) ويستنتج الباحث من هذه النتيجة أن هناك اتفاقا بين الأفراد المبحوثين حول مفهوم هذه الفقرة.

في حين جاءت الفقرة (3) بمتوسط حسابي بلغ (2.73) وبانحراف معياري بلغ (58353ر.) ونصت الفقرة على أن "تزداد دقة وسهولة عملية اتخاذ القرارات بزيادة أنواع نظم المعلومات المستخدمة في المنشأة". وقد تجاوز متوسطها الحسابي المتوسط المعياري للدراسة البالغ (2). مما يدفع الباحث إلى القول بأن هناك علاقة طردية بين دقة وسهولة عملية اتخاذ القرارات وبين أنواع نظم المعلومات المستخدمة في الشركات التجارية المبحوثة.

أما الفقرة (4) التي تنص على أن "إن البدائل المتاحة لي من خلال استخدامي لنظم المعلومات الإدارية المحو سبة تؤدي إلى دقة أكثر عند اتخاذ القرار من الوسائل الأخرى".فقد جاءت بمتوسط حسابي بلغ(2.70) وبانحراف معياري بلغ (54123ر.). وقد تجاوز متوسطها الحسابي المتوسط

المعياري للدراسة والبالغ (2) ويستنتج الباحث من ذلك أن هناك اتجاها بالموافقة على إن البدائل التي توفرها نظم المعلومات الإدارية المحو سبة للمديرين تؤدي إلى دقة أكثر عند اتخاذ القرار من الوسائل الأخرى.

بينما الفقرة (5) التي نصت على أن "يوجد آلية فاعلة لدى المنشأة لمعالجة المشكلات المختلفة التي قد تعترض استخدام نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات". فقد جاءت بمتوسط حسابي بلغ (2.48) وبانحراف معياري بلغ(70324ر.)، وقد فاق متوسطها الحسابي المتوسط المعياري للدراسة البالغ (2). وهذا يعني بوجود اتجاه ايجابي لدى الأفراد المبحوثين على محتوى الفقرة.

بالنظر إلى الجدول (3-11) يتضح إن المتوسط الحسابي لجميع فقرات عنصر الدقة قد تجاوز المتوسط المعياري الكلي للدراسة والبالغ(2)، وهذا يدل على أن هناك اتجاها ايجابيا تجاه محتوى فقرات هذا العنصر.

رابعا: عنصر السرعة:

يحتوي هذا العنصر علي أربعة متغيرات، تحاول إبراز جانب السرعة في عملية اتخاذ القرار الإداري في الشركات التجارية الخاصة،من خلل استخدام نظم المعلومات الإدارية، وهذا يفسر اتخاذ القرارات الإدارية بشكل سريع يواكب العمليات التجارية الجارية في تلك الشركات المبحوثة.

جدول (3-12)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات الأفراد المبحوثين نحو عنصر السرعة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	أستخدم عند اتخاذ قراري أسلوب إدارة الأجهزة بالوسائل الآلية(أتمتة القرارات الروتينية) لما لها من أهمية كبيرة.	2.38	70754ر.
2	استطيع الوصول إلى المعلومات التي احتاجها في اتخاذ قراراتى بالدخول إلى نظام المعلومات المحو سب بسرعة.	2.62	63214ر.
3	تتسم المعلومات المقدمة من نظم المعلومات الإدارية المحو سبة بالوضوح والدقة والسرعة والملائمة.	2.60	66667ر.
4	تؤمن نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في المنشأة إمكانية استشارة الخبراء بالسرعة اللازمة عندما تتطلب عملية اتخاذ القرار ذلك.	2.72	55195ر.
	الوسط الحسابى والانحراف المعياري الكلى	2.58	63957ر.

***المصدر:** إعداد الباحث من نتائج استبانة2010م.

يتضح من الجدول (3-12) أن الفقرة (4) التي نصت على أن "تؤمن نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في المنشأة إمكانية استشارة الخبراء بالسرعة اللازمة عندما تتطلب عملية اتخاذ القرار ذلك". فقد جاءت بمتوسط حسابي بلغ (2.72) وبانحراف معياري بلغ(55195ر.)، وقد حصلت هذه الفقرة على أعلى متوسط حسابي، حيث تجاوز متوسطها الحسابي المتوسط المعياري للدراسة البالغ (2). وهذا يعني بوجود اتجاه ايجابي لدى الأفراد المبحوثين على محتوى الفقرة.

بينما جاءت الفقرة (1) بأقل متوسط حسابي بلغ (2.38) وبانحراف معياري بلغ (70754ر.)، حيث نصت هذه الفقرة على أن "أستخدم عند اتخاذ

قراري أسلوب إدارة الأجهزة بالوسائل الآلية(أتمتة القرارات الروتينية) لما لها من أهمية كبيرة". وعلى الرغم من حصولها على أقل متوسط حسابي إلا أن متوسطها تجاوز المتوسط المعياري للدراسة البالغ(2)، ويستدل من هذه النتيجة أن هناك اتفاقا بين الأفراد المبحوثين نحو استخدام الأتمتة للقرارات الروتينية.مثل: الاجتماعات عبر الفيديو والهاتف المرئي والتحادث بواسطة الحاسوب (CHAT) وكذلك البريد الالكتروني.

أما الفقرة (2) التي تنص على: "استطيع الوصول إلى المعلومات التي احتاجها في اتخاذ قراراتي بالدخول إلى نظام المعلومات المحو سب بسرعة". فقد جاءت بمتوسط حسابي بلغ (2.62) وبانحراف معياري بلغ (63214ر.). وقد تجاوز متوسطها الحسابي المتوسط المعياري للدراسة والبالغ (2) ويستنتج الباحث من هذه النتيجة أن هناك اتجاها بالموافقة على محتوى هذه الفقرة.

أما الفقرة (3) والتي تنص على أن "تتسم المعلومات المقدمة من نظم المعلومات الإدارية المحو سبة بالوضوح والدقة والسرعة والملائمة".فقد حازت على متوسط حسابي بلغ(2.60) وبانحراف معياري بلغ(66667ر.)، وقد تجاوز متوسطها الحسابي المتوسط المعياري العام للدراسة البالغ(2)، يدلل ذلك أن هناك اتجاها ايجابيا بين الأفراد المبحوثين بالاتفاق على فحوى الإجابة للفقرة(3)، بأن المعلومات المقدمة من نظم المعلومات الإدارية المحو سبة تتصف بالدقة والسرعة والملائمة لأجل عملية اتخاذ القرارات في الشركات التجارية المبحوثة.

وبالعودة إلى الجدول (3-12)، يلاحظ أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات عنصر السرعة قد تجاوز المتوسط المعياري الكلي للدراسة والبالغ (2)، وهذه النتيجة تدفع الباحث إلى القول أن هناك اتجاها ايجابيا تجاه محتوى فقرات عنصر السرعة.

3- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية التي تقيس العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وفاعلية القرارات اعتمادا علي معايير جودة المعلومات من حيث (العامل الزمني، العامل الشكلي، بعد المحتوى):

لتحديد العوامل الرئيسية لفاعلية القرارات الإدارية المعتمدة على نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الشركات التجارية. سيتم عرض وتحليل عشرة عناصر جاءت في أداة الدراسة (الإستبانة)، وتم قياسها بناء على المكونات الفرعية لكل عنصر حيث نجد أن العامل الزمني يقاس من خلال عنصر (الحداثة والتوقيت المناسب للقرارات)، والبعد الشكلي فيتكون من ثلاثة عناصر (الوضوح في القرارات، وترتيبها بأسلوب يخدم عملية اتخاذ القرار وأن تكون شاملة لكل الجوانب المهمة التي تتطلب عملية اتخاذ القرار) أما بعد المحتوى فيقاس من خلال عوامل(الدقة ومدى ارتباط هذه المعلومات ودرجة اكتمالها).

أولا: العامل الزمني:

تكون هذا العامل من ثلاث متغيرات تعرضت إلى أثر العامل الزمني للمعلومات على عملية اتخاذ القرارات الإدارية من حيث الحداثة ومن حيث التوقيت. وإبراز أهمية هذا العامل في توفير المعلومة المناسبة في التوقيت المناسب لمتطلبات عملية اتخاذ القرار الإداري، وبناءا على ذلك فإن المعلومة تصبح بدون قيمة إذا لم تتوفر في التوقيت المناسب لعملية اتخاذ القرار.

جدول(3-13)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات الأفراد المبحوثين نحو العامل (الزمني للمعلومات)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	إن التأخير في تقديم المعلومة عن الوقت المطلوب يقلل من فاعليتها في اتخاذ قرار إداري صحيح في شركتي.	2.74	56174ر.

2	تعتبر عملية تحديث المعلومات المخزنة في نظم المعلومات الإدارية ضمن آلية معينة أمرا هاما في اتخاذ القرارات في شركتي	2.85	45782ر.
3	يمكن الاستفادة من نظم المعلومات في إعطاء معلومات حدثت في الماضي والتي قد يعتمد عليها لاتخاذ قرارات مستقبلية في شركتي.	2.76	53409ر.
	الوسط الحسابى والانحراف المعياري الكلى	2.78	51788ر.

*__المصدر:__ إعداد الباحث من نتائج استبانة2010م.

يوضح الجدول (13-3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات الأفراد المبحوثين نحو العامل الأول لفاعلية القرار الاداري (البعد الزمني) ويلاحظ من الجدول أن الفقرة (2) التي تنص على أن "تعتبر عملية تحديث المعلومات المخزنة في نظم المعلومات الإدارية ضمن آلية معينة أمرا هاما في اتخاذ القرارات" فقد حازت على أعلى متوسط حسابي بلغ (2.85) وبانحراف معياري بلغ (45782ر.)، وقد تجاوز متوسطها الحسابي المتوسط المعياري البالغ (2)، وهذه النتيجة تدلل على أن هناك اتجاها ايجابيا بين الأفراد المبحوثين نحو أهمية تحديث المعلومات المخزنة في نظم المعلومات الإدارية ضمن آلية معينة أمرا هاما في اتخاذ القرارات" وهذا لايتعارض مع الواقع حيث إن عملية التحديث للمعلومات تعتبر هامة جدا للعنصر الزمني، حيث أن عملية صنع واتخاذ القرار تتكون على مراحل مختلفة وتعتمد كل مرحلة على المرحلة التي تسبقها، فإذا اعتمدت إحدى المراحل على معلومات قديمة لا تتناسب مع الظروف الحالية ولا المستقبلية، فينعكس ذلك على منتج القرار الإداري (درجة صحة القرار).

أما الفقرة (3) التي نصت على أن يمكن الاستفادة من نظم المعلومات في إعطاء معلومات حدثت في الماضي والتي قد يعتمد عليها لاتخاذ قرارات مستقبلية". "فقد جاءت بمتوسط حسابي بلغ (2.76) وبانحراف معياري بلغ (53409ر.) وقد تجاوز متوسطها الحسابي المتوسط المعياري للدراسة البالغ(2). وهذا يعني بوجود اتجاه ايجابي لدى الأفراد المبحوثين نحو محتوى الفقرة.

في حين جاءت الفقرة (1) بمتوسط حسابي بلغ(2.74) وبانحراف معياري بلغ (56174ر.) ونصت الفقرة على أن "إن التأخير في تقديم المعلومة عن الوقت المطلوب يقلل من فاعليتها في اتخاذ قرار إداري صحيح". وقد تجاوز متوسطها الحسابي المتوسط المعياري للدراسة البالغ (2). مما يدفع الباحث إلى القول بأن هناك اتجاه ايجابي لدى الأفراد المبحوثين تجاه محتوى الفقرة.

بالنظر في الجدول(3-13) نلاحظ أن جميع المتوسطات الحسابية لفقرات هذا العامل قد تجاوزت المتوسط المعياري للدراسة البالغ(2) وهذا يشير إلى أن هناك اتجاها ايجابيا بين الأفراد المبحوثين حيال محتوى فقرات العامل الزمني.

ثانيا: العامل الشكلي:

يتضمن هذا العامل على أربعة متغيرات تناولت أثر البعد الشكلي للمعلومة التي يتطلبها عملية اتخاذ القرار الإداري الصحيح وهي:

- **الوضوح في المعلومة:** وهي المعلومة الجيدة الخالية من الغموض والالتباس والتي يسهل التعامل معها من قبل مستخدمها متخذ القرار الإداري.

- **الترتيب:** أي تقديم المعلومة بشكل متتابع ومتسلسل حسب احتياج متخذ القرار.

- **الشمول:** أي أن تكون المعلومات كاملة ومفصلة وبشكل واضح لسهولة استخدامها في عملية اتخاذ القرار الإداري.

جدول(3-14)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات الأفراد المبحوثين نحو العامل (الشكلي للمعلومات)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	أستطيع استخدام نظم المعلومات اليدوية عند اتخاذ القرارات في حالة تعطل أو عدم توفر أجهزة الحاسوب.	2.48	.78470ر
2	لا أحتاج إلى نظم معلومات إدارية طويلة ومفصلة عند اتخاذ قراري.	1.92	.84900ر
3	المعلومة التي احتاجها لاتخاذ قراري تقدم من قبل نظم المعلومات رقميا أو بيانيا أو رياضيا أو بشكل وصفى.	2.60	.65134ر
4	تمتاز نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في المنشأة بكفاءة عالية في توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات.	2.53	.67353ر
	الوسط الحسابى والانحراف المعياري الكلى	2.3825	.7396425ر

***المصدر:** إعداد الباحث من نتائج استبانة2010م

يبين الجدول (3-14) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية التي تتعلق بالعامل الثاني لفاعلية القرار الإداري(العامل الشكلي للمعلومة) كأحد العوامل التي تقيس كفاءة القرار الإداري باستخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة.

ويلاحظ من الجدول أن الفقرة (3) التي تنص على أن "المعلومة التي احتاجها لاتخاذ قراري تقدم من قبل نظم المعلومات رقميا أو بيانيا أو رياضيا أو بشكل وصفي".كان لها أكبر متوسط حسابي بلغ(2.60) وبانحراف معياري (65134ر.)، ويلاحظ من ارتفاع المتوسط الحسابي لهذه الفقرة والذي تجاوز المتوسط المعياري للدراسة البالغ(2)، أن هناك اتفاقا ايجابيا بين الأفراد المبحوثين على الاستجابة للفقرة(3).لاعتقادهم بأن المعلومة التي يحتاجها

متخذي القرار الإداري تقدم بوضوح وبأسلوب مرتب ومتسلسل بواسطة هذه النظم المحوسبة.

بينما الفقرة (4) حصلت على متوسط حسابي بلغ (2.53) وبانحراف معياري بلغ (67353ر.)، ونصت الفقرة على أن "تمتاز نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في المنشأة بكفاءة عالية في توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات".ولقد تجاوز متوسطها الحسابي المتوسط المعياري للدراسة البالغ (2)، وهذه نتيجة تدلل على وجود اتفاقا ايجابيا بين الأفراد المبحوثين نحو أن نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الشركات التجارية الخاصة تمتاز بكفاءة عالية في توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات الإدارية.

أما الفقرة (1) التي تنص على أن "أستطيع استخدام نظم المعلومات اليدوية عند اتخاذ القرارات في حالة تعطل أو عدم توفر أجهزة الحاسوب". فقد جاءت بمتوسط حسابي بلغ (2.48) وبانحراف معياري بلغ(78470ر.). وقد تجاوز متوسطها الحسابي المتوسط المعياري للدراسة والبالغ (2) ويستنتج الباحث من هذه النتيجة أن هناك اتجاها بالموافقة بين الأفراد المبحوثين على محتوى هذه الفقرة.

بينما الفقرة (2) جاءت بأقل بمتوسط حسابي والتي تنص على أن "لا أحتاج إلى نظم معلومات إدارية طويلة ومفصلة عند اتخاذ قراري". فبلغ متوسطها الحسابي (1.92) وانحرافها المعياري بلغ (84900ر.)، فهذا مؤشر على عدم موافقة الأفراد المبحوثين على محتوى الفقرة، ومثل هذه النتيجة تدفع الباحث إلى القول أنه ليس بالإمكان اتخاذ قرارات إدارية تتسم بالكفاءة والفاعلية بدون استخدام نظم معلومات إدارية طويلة ومفصلة عند اتخاذ القرار.

ومن ثم فإن جميع النتائج تشير إلى أن العامل الشكلي للمعلومات باستخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة له دور ايجابي وفعال في عملية اتخاذ القرار الإداري بالشركات التجارية المبحوثة.

ثالثا: بعد المحتوى:

يشتمل هذا العامل على عدد من المتغيرات تناولت أثر بعد محتوى المعلومات اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية والذي بدوره يؤثر على مضمون القرار الإداري من خلال تحليل ثلاث عناصر وهي (الدقة – الارتباط – الاكتمال). فالدقة تعني أن المعلومة تكاد تكون خالية من الأخطاء وتعبر عن الموقف كما هو في حقيقته، أما الارتباط فيعني درجة ملائمة المعلومات لطلب متخذ القرار حيث يجب أن ترتبط المعلومة المقدمة من نظم المعلومات الإدارية المحوسبة بموضوع القرار الذي يريد مستخدم النظام اتخاذ قراره بشأنه. أما الاكتمال فيعني ضرورة أن توفر المعلومة المقدمة من نظم المعلومات جميع ما يحتاجه متخذ القرار عن موقف معين، وهذا أمر من الصعوبة بمكان تحقيقه، ولكن هذا لا يمنع من المحاولة للوصول إلى درجة عالية من الحقيقة.

جدول(3-15)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات الأفراد المبحوثين نحو العامل (بعد المحتوى)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	تؤمن نظم المعلومات الإدارية معظم المعلومات اللازمة لاتخاذ قراري	2.84	3.12927
2	تعتبر نظم دعم القرارات(DSS) من نظم المعلومات الإدارية التي استطيع استخدامها في جميع مراحل اتخاذ القرارات ولجميع أنواع القرارات.	2.32	67987ر.
3	إن تقنية استخدام النماذج(Models) تعطي صورة حقيقية وصفية لطبيعة المشكلة التى سأتخذ قرار بشأنها.	2.52	61101ر.
	الوسط الحسابى والانحراف المعياري الكلى	2.56	1.47338

*المصدر: إعداد الباحث من نتائج استبانة2010م.

يوضح الجدول (3-15) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

لاتجاهات الأفراد المبحوثين نحو العامل الثالث لفاعلية القرار الاداري (بعد المحتوى) ويلاحظ من الجدول أن الفقرة(1) التي تنص على أن "تؤمن نظم المعلومات الإدارية معظم المعلومات اللازمة لاتخاذ قراري" فقد حازت على أعلى متوسط حسابي بلغ (2.84) وبانحراف معياري بلغ (3.12927)،وقد تجاوز متوسطها الحسابي المتوسط المعياري البالغ (2)،وهذه النتيجة تدلل على أن هناك اتجاها ايجابيا بين الأفراد المبحوثين نحو أن نظم المعلومات الإدارية المحوسبة المستخدمة تعمل على تأمين غالبية المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارالاداري حسب احتياجات كل مستوى إداري في الشركات التجارية المبحوثة.وهذا يتلاءم مع عنصر الاكتمال ضمن عناصر المحتوى.

أما الفقرة (3) التي نصت على أن "إن تقنية استخدام النماذج (Models) تعطي صورة حقيقية وصفية لطبيعة المشكلة التي سأتخذ قرار بشأنها" فقد جاءت بمتوسط حسابي بلغ (2.52) وبانحراف معياري بلغ (61101ر.) وقد تجاوز متوسطها الحسابي المتوسط المعياري للدراسة البالغ (2). وهذا يعني بوجود اتجاه ايجابي لدى الأفراد المبحوثين نحو أن استخدام النماذج (Models) تعطي صورة حقيقية وصفية لطبيعة المشكلة التي سيتخذ المدير كل حسب مستواه الإداري قراره الإداري بخصوصها، وهذا ينسجم ويتفق مع التقنيات المقدمة من نظم المعلومات الإدارية المحوسبة.مما ينعكس بدوره على كفاءة وفعالية القرار.

بينما الفقرة (2) حصلت على متوسط حسابي بلغ(2.32) وبانحراف معياري بلغ (67987ر.) ونصت الفقرة على أن "تعتبر نظم دعم القرارات (DSS) من نظم المعلومات الإدارية التي استطيع استخدامها في جميع مراحل اتخاذ القرارات ولجميع أنواع القرارات". ولقد تجاوز متوسطها الحسابي المتوسط المعياري للدراسة البالغ (2)، وهذه نتيجة تدلل على وجود اتفاقا ايجابيا بين الأفراد المبحوثين نحو" اعتبار نظم دعم القرارات (DSS) من نظم المعلومات الإدارية التي يستطيع متخذ القرار استخدامها في جميع مراحل اتخاذ القرارات ولجميع أنواع القرارات في الشركات التجارية المبحوثة.

بالنظر في الجدول (3-15) نلاحظ أن جميع المتوسطات الحسابية لفقرات هذا العامل قد تجاوزت المتوسط المعياري للدراسة البالغ (2) وهذه النتيجة تبرهن على أن هناك اتجاها ايجابيا بين الأفراد المبحوثين حيال مضمون فقرات بعد المحتوى.

4-المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية التي تقيس مدى اعتماد القرارات الإدارية على المعلومات التي يوفرها نظم المعلومات الإدارية:

يوضح الجدول (3-16) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات الأفراد المبحوثين نحو مدى اعتماد القرارات الإدارية على المعلومات التي يوفرها نظم المعلومات المطبقة في الشركات التجارية الخاصة بالمدينة المنورة.

ويلاحظ من الجدول (3-16) أن الفقرة (9) التي تنص على أن "تعتمد المعلومات في تقييم الأداء الكلي للمنشأة". فقد حازت على أعلى متوسط حسابي بلغ(2.880) وبانحراف معياري بلغ (2.12384)،وقد تجاوز متوسطها الحسابي المتوسط المعياري للدراسة البالغ (2)، وهذه النتيجة تدلل على أن هناك اتجاها ايجابيا بين الأفراد المبحوثين نحو اعتمادهم على المعلومات الناتجة من نظم المعلومات الإداريـة المحوسبة في تقييم الأداء الكلي في الشركات التجارية المبحوثة.

جدول (3-16)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات الأفراد المبحوثين نحو مدى اعتماد القرارات الإدارية على المعلومات التي يوفرها نظم المعلومات

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	يوفر النظام معلومات ملائمة لطبيعة اتخاذ القرارات الإدارية من حيث الوقت.	2.810	.48607ر
2	يوفر النظام معلومات ملائمة لطبيعة اتخاذ القرارات الإدارية من حيث الجودة	2.686	.60011ر
3	يوفر النظام معلومات ملائمة لطبيعة اتخاذ القرارات الإدارية من حيث التكلفة والعائد منها.	2.690	.61455ر
4	يوفر النظام معلومات حديثة ومحتواها يلبي احتياجات متخذي القرارات	2.620	.63214ر
5	تعكس معلومات النظام الواقع بشكل كاف.	2.170	.80472ر
6	يوفر النظام معلومات تمكن متخذي القرارات من التعبير الكمي عن المعلومات.	2.590	.65281ر
7	يوفر النظام معلومات مناسبة لطبيعة اتخاذ القرارات من حيث الدقة.	2.680	.58396ر
8	يوفر النظام معلومات تتميز بالوضوح وسهولة الاستخدام	2.760	.53409ر
9	تعتمد المعلومات فى تقييم الأداء الكلى للمنشأة.	2.880	2.12384
10	تساعد مخرجات نظام المعلومات الإداري بالمنشأة في دعم اتخاذ القرارات الإدارية.	2.530	0.73106
11	تساهم المعلومات الإدارية بشكل مباشر في تحديد الأهداف والبدائل المتعددة للقيام بوظيفة اتخاذ القرارات.	2.720	0.55195
12	تعتبر الإدارة أن دعم اتخاذ القرارات الإدارية من خلال المعلومات الإدارية وسيلة لمساعدتها في انجاز المهام وتحقيق الأهداف.	2.750	0.57516

13	تساعد المعلومات المجمعة من الأقسام الإدارية المختلفة على اتخاذ القرارات الموضوعية.	2.820	0.47948
14	تساعد المعلومات الإدارية الإدارة في اتخاذ القرارات بشكل يراعي الآثار بعيدة المدى لهذه القرارات.	2.560	0.68638
15	توفر العديد من العوامل والمتغيرات الداخلية والخارجية التي يعتمد عليها عند اتخاذ القرارات طويلة الأجل.	2.610	0.63397
	الوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي	2.51241	65431ر.

بينما جاءت الفقرة (5) بأقل متوسط حسابي بلغ (2.170) وبانحراف معياري بلغ (80472ر.)، حيث نصت هذه الفقرة (5) "تعكس معلومات النظام الواقع بشكل كاف".. وعلى الرغم من حصولها على أقل متوسط حسابي إلا أن متوسطها تجاوز المتوسط المعياري للدراسة البالغ (2)، ويستدل من هذه النتيجة أن هناك اتفاقا بين الأفراد المبحوثين على أن المعلومات التي ينتجها النظام تعكس واقع الشركات المبحوثة بشكل كاف.

بينما الفقرتين (13) و (1) قد كانت متوسطاتهما الحسابية مرتفعة ومتقاربة وبلغت (2.820) و(2.810) وانحرافاتهما المعيارية بلغت (0.47948) و (48607ر.) على التوالي، وتتعلق الفقرة (13) "بأن المعلومات المجمعة من الأقسام الإدارية المختلفة تساعد على اتخاذ القرارات الموضوعية". في حين تتعلق الفقرة (1) حول يوفر النظام معلومات ملائمة لطبيعة اتخاذ القرارات الإدارية من حيث الوقت، لقد حازتا هاتين الفقرتين على متوسط حسابي تجاوز المتوسط المعياري للدراسة البالغ (2). وهذه النتيجة تشير إلى وجود اتفاقا بين الأفراد المبحوثين نحو فحوى هاتان الفقرتان.

أما الفقرتين (8) و(12) فقد تقاربتا في متوسطاتهما الحسابية حيث بلغتا (2.760) و (2.750) وبانحرافات معيارية بلغت (53409ر.) و(0.57516)، لكل منهما على التوالي.وبذلك فقد تجاوزت متوسطاتهما الحسابية المتوسط المعياري للدراسة الحالية. وأشارت الفقرة (8) إلى أن النظام يوفر معلومات تتميز بالوضوح وسهولة الاستخدام في حين أشار محتوى الفقرة (12) تعتبر

الإدارة أن دعم اتخاذ القرارات الإدارية من خلال المعلومات الإدارية وسيلة لمساعدتها في انجاز المهام وتحقيق الأهداف.مما يعني إجماع واتفاق الأفراد المبحوثين نحو محتوى الفقرتان.

أما الفقرة (11) التي تنص على أن "تساهم المعلومات الإدارية بشكل مباشر في تحديد الأهداف والبدائل المتعددة للقيام بوظيفة اتخاذ القرارات". فقد جاءت بمتوسط حسابي بلغ(2.720) وبانحراف معياري بلغ (0.55195). وقد تجاوز متوسطها الحسابي المتوسط المعياري للدراسة والبالغ (2) ويستنتج الباحث من هذه النتيجة أن هناك اتجاها بالموافقة بين الأفراد المبحوثين على أن المعلومات الإدارية تساهم مباشرة في تحديد الأهداف والبدائل المتعددة للقيام بوظيفة اتخاذ القرارات في الشركات المبحوثة.

أما الفقرتين (10) و(14) قد كانت متوسطاتهما الحسابية متقاربة وبلغت (2.530) و(2.560) وانحرافاتهما المعيارية بلغت (0.73106) و(0.68638) على التوالي، وتتعلق الفقرة (10) بأن مخرجات نظام المعلومات الإداري تساعد بالمنشأة في دعم اتخاذ القرارات الإدارية.

في حين تتعلق الفقرة (14) بأن المعلومات الإدارية التي يوفرها النظام تساعد الإدارة في اتخاذ القرارات بشكل يراعي الآثار بعيدة المدى لهذه القرارات، لقد حازتا هاتين الفقرتين على متوسط حسابي تجاوز المتوسط المعياري للدراسة البالغ (2). وهذه النتيجة تشير إلى وجود اتفاقا بين الأفراد المبحوثين نحو فحوى هاتان الفقرتان.حيث نجد هناك تلامس وانسجام بين محتواهما في أن المعلومات الإدارية التي يوفرها النظام تقدم مساعدة في دعم القرارات وآثرها طويلة الأجل في الشركات المبحوثة.

بينما الفقرة (3) التي نصت على أن "يوفر النظام معلومات ملائمة لطبيعة اتخاذ القرارات الإدارية من حيث التكلفة والعائد منها". فقد جاءت بمتوسط حسابي بلغ (2.690) وبانحراف معياري بلغ (61455ر.). فقد تجاوز متوسطها الحسابي، المتوسط المعياري للدراسة والبالغ (2) ويستنتج

الباحث من هذه النتيجة أن هناك اتجاها ايجابيا بين الأفراد المبحوثين على محتوى هذه الفقرة.

أما الفقرتين (2) و (7) قد كانت متوسطاتهما الحسابية متقاربة جدا وبلغت(2.686) و(2.680) وانحرافاتهما المعيارية بلغت (60011ر.) و (58396ر.) على التوالي، وتتعلق الفقرة (2) "أن النظام يوفر معلومات ملائمة لطبيعة اتخاذ القرارات الإدارية من حيث الجودة". في حين تتعلق الفقرة (7) أن النظام يوفر معلومات مناسبة لطبيعة اتخاذ القرارات من حيث الدقة، لقد حازتا هاتين الفقرتين على متوسط حسابي تجاوز المتوسط المعياري للدراسة البالغ(2). وهذه النتيجة تشير إلى وجود اتفاقا بين الأفراد المبحوثين نحو توفير النظام معلومات ملائمة ومناسبة لطبيعة اتخاذ القرار الإداري بالشركات المبحوثة.

أما الفقرات (4) و(15) و(6) المتعلقة بتوفير النظام لمعلومات حديثة، وتوفير العديد من العوامل والمتغيرات الداخلية والخارجية للمساهمة في عملية اتخاذ القرار، يوفر النظام معلومات تمكن متخذي القرارات من التعبير الكمي عن المعلومات.فقد جاءت متوسطاتها الحسابية مرتفعة، تجاوزت المتوسط المعياري للدراسة الحالية حيث بلغت موسطاتها الحسابية (2.620) و(2.610) و(2.590) وبانحرافات معيارية (63214ر.) و(0.63397) و(65281ر.) لكل منها على التوالي. مما يشير إلى أن هناك إجماع بين الأفراد المبحوثين على ما توفره نظم المعلومات الإدارية المحوسبة من معلومات حديثة تلامس الواقع، وتوفير العديد من العوامل والمتغيرات التي تدعم عملية اتخاذ القرار، ومعلومات تمكن المديرين من التعبير الكمي عن المعلومات، مما يسهم في عملية صناعة واتخاذ القرارات في الشركات المبحوثة.

والجدول (3-17) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع المتغيرات المتعلقة بالدراسة.

جدول(3-17)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع متغيرات الدراسة

الرقم	المتغيرات التابعة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	مدى استخدام نظـم المعلومات الإدارية في دعم القرارات الإدارية	2.51241	.65431ر
2	العلاقة بين نظـم المعلومات الإدارية ونوعية القرارات	2.60999	0.62141
3	العلاقـة بين نظم المعلومات الإدارية وفاعلية القرارات	2.57416	0.91030
4	مدى اعتماد القرارات الإدارية على المعلومات التي يوفرها النظام	2.51241	0.65431

***المصدر:** إعداد الباحث من نتائج استبانة2010م.

يوضح الجدول (3–17) أن جميع المتوسطات الحسابية للمتغيرات التابعة قد جاءت أعلى من المتوسط المعياري للدراسة الحالية والبالغ (2)، وأن أعلى المتوسطات كانت لمتغير العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية ونوعية القرارات، وبلغ متوسطها الحسابي (2.60999) وبانحراف معياري بلغ (0.62141)، ثم متغير العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وفاعلية القرارات، حيث بلغ متوسطها الحسابي (2.57416) بانحراف معياري (0.91030)، ثم المتغير مدى استخدام نظم المعلومات الإدارية في دعم القرارات الإدارية، والمتغير مدى اعتماد القرارات الإدارية على المعلومات التي يوفرها النظام،حيث جاءا بمتوسطات حسابية ومعيارية متساوية بلغ (2.51241) و(0.65431) لكل منهما.

وتشير هذه النتيجة كما يرى الباحث إلى أن هناك توجها ايجابيا نحو أثر نظم المعلومات الإدارية على عملية اتخاذ القرارات الإدارية، وبلورة آليات تنافسية للنهوض بالشركات التجارية المبحوثة، وتسيير الأعمال نحو تحقيق التميز على مستوى الصناعة، وذلك تمشيا مع التطورات والتغيير الحاصل في ظل المنافسة العالمية القائمة حاليا على مستوى الصعيد العالمي.

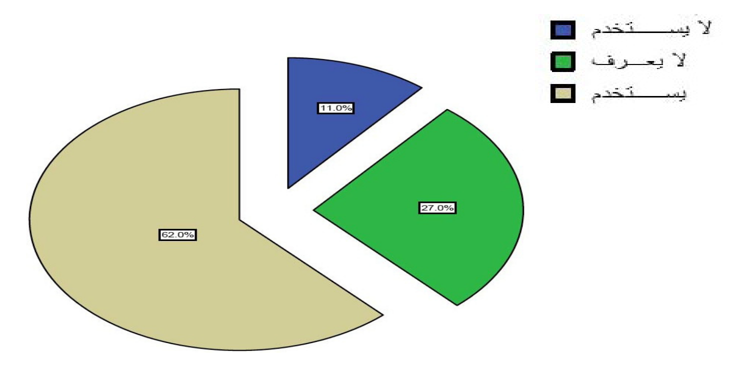
اختبار الفرضيات:

تقديم:

يعتبر استخدام النظم الإدارية من عدمه مؤشرا شديد الأهمية حول مدي استيعاب الموظف لدور هذه النظم وقدرتها علي المعونة الفنية والإدارية في اتخاذ القرارات الإدارية ولذا فلنبدأ بتوصيف هذا المتغير بين مفردات الدراسة لأن من يستخدم نظم المعلومات يكون أكثر قدرة علي توصيف دورها.

بتحليل مدى استخدام نظم المعلومات الإدارية بالشركات التجارية بالمدينة المنورة من خلال بيانات العينة محل الدراسة نجد أن نتائج الدراسة تشير إلي أن نسبة الموظفين بالشركات التجارية في المدينة المنورة الذين يستخدمون نظم المعلومات في دعم اتخاذ قراراتهم 62% و 11% لا يستخدمونها و 27% لا يعرفون إذا ما كان يتم استخدمها في الشركة أم لا، وهو ما يوضحه الشكل البياني التالي.

استخدام نظم المعلومات الإدارية



وللتعرف علي الخصائص الرئيسية للموظفين حول هذا المتغير نجد أن جميع مقاييس النزعة المركزية (الوسط الحسابي والوسيط والمنوال) يشيرون إلي أن البيانات تتمركز حول فئة استخدام نظم المعلومات وذلك بتباين 0.475 وهو تباين ضعيف يشير إلي أن البيانات متجانسة بحيث لا تبتعد القيم عن مركزها.وهذا يدلل على أن المديرين بالشركات التجارية في المدينة المنورة يستخدمون نظم المعلومات بدرجة ما بين المتوسطة والمرتفعة.

Statistics		
N	Valid	100
	Missing	0
Mean		2.51
Median		يستخدمون نظم المعلومات
Mode		يستخدمون نظم المعلومات
Variance		.475

الفرضية الثانية: "بأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية في الشركات التجارية بالمدينة المنورة ونوعية القرارات "من حيث (الدقة والسرعة والسهولة والملائمة):

ويتم اختبار هذه الفرضية من خلال اختبار صحة فرضيات فرعية تتفرع عن هذه الفرضية تبعا لمؤشرات نوعية القرارات وهم (دقة القرارات – سرعة القرارات – سهولة القرارات – ملائمة القرارات) كما يلي:

1- اختبار صحة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية في الشركات التجارية بالمدينة المنورة ودقة القرارات.

2- اختبار صحة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية في الشركات التجارية بالمدينة المنورة وسرعة القرارات.

3- اختبار صحة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية في الشركات التجارية بالمدينة المنورة وسهولة القرارات.

4- اختبار صحة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية في الشركات التجارية بالمدينة المنورة وملائمة القرارات.

ثم جمع مؤشرات نوعية القرارات في انديكس (متغير واحد) واختبار صحة الفرضية الرئيسية عليهم مجتمعين في إطار المتغير الجديد.

1- استخدام نظم المعلومات الاداريه و نوعيه القرارات من حيث الدقة:

فيما يتعلق برؤية العاملين حول مدي وجود علاقة ما تربط بين استخدام الموظف لنظم المعلومات الإدارية ودقة اتخاذ القرارات، ولاختبار الفرضية التي تقول بأن هناك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم المعلومات ودقة القرارات ضد الفرض البديل القائل بعدم وجود هذه العلاقة يمكن الاستعانة باختبار كا تربيع كما يلي:

Chi-Square Tests

(Asymp. Sig. (2-sided	Df	Value	
000.	4	(a)37.862	Pearson Chi-Square
000	4	27.698	Likelihood Ratio
000.	1	22.566	Linear-by-Linear Association
		100	N of Valid Cases

ويتضح من الجدول السابق صحة الفرض القائل بوجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية تربط استخدام نظم المعلومات ودقة القرارات (sig=0.000) وذلك بدرجة ثقة 95%.

وللتعرف علي ماهية هذه العلاقة من حيث قوتها واتجاهها يمكن الاستعانة بمعامل جاما:

Symmetric Measures

Approx. Sig	Approx. T (b)	Asymp. Std Error(a)	Value		
.018	2.362	.153	.434	Gamma	Ordinal by Ordinal
			100	N of Valid Cases	

حيث وجد أن (P-value = 0.018 وهي أقل من 0.05) وكانت قيمة معامل جاما تساوي 0.434 وهو ما يشير إلي وجود علاقة متوسطة القوة طردية الاتجاه بين كلا المتغيرين بحيث يمكن القول بأن الأشخاص الذين يستخدمون نظم المعلومات يوافقون علي أن استخدامها يجعل القرارات أكثر دقة وذلك عند درجة ثقة 95 %.

وهو ما يتفق كليا مع بيانات الجدول التكراري الذي يوضح توزيع الأفراد بين حسب استخدام نظم المعلومات ودقة القرارات كما يلي:

		الدقة			المجموع
		لا يوافق	لا يعلم	يوافق	
استخدام نظم المعلومات	لا يستخدم	1	3	7	11
		9.1%	27.3%	63.6%	100.0%
	لا يعلم	1	11	15	27
		3.7%	40.7%	55.6%	100.0%
	يستخدم	2	9	51	62
		3.2%	14.5%	82.3%	100.0%
المجموع		4	23	73	100
		4.0%	23.0%	73.0%	100.0%

وبتحليل بيانات الجدول يمكن استخلاص النتائج التالية:

1- أن 73 % من الأفراد بعينة الدراسة تري ان هناك علاقة ما تربط بين استخدام الأفراد لنظم المعلومات ودقة القرارات، غير ان هناك حوالي 23 %منهم لا يعلمون أن كانت هناك ثمة علاقة بينهما أم لا، ويبقي 4 % فقط لا يرون أن هناك علاقة بينهما.

2- كما تبين أن حوالي82.3 %من الأفراد الذين يستخدمون نظم المعلومات في اتخاذ قراراتهم يرون أن هذه النظم ترتبط بدقة القرارات و 14.5 %منهم لا يعلمون أن كان هناك ثمة علاقة ام لا، أما من لا يرون وجود لهذه العلاقة من الأساس فلم تتعد نسبتهم 3.2 %من بين الذين يستخدمون هذه النظم.

3- كما تبين أن حوالي 63.6% من الأفراد الذين لا يستخدمون نظم المعلومات يرون انها ترتبط بدقة القرارات و 27.3 % منهم لا يعلمون هل توجد ثمة علاقة ام لا، ويبقي 9.1 % منهم فقط يرون عدم وجود علاقة.

2- استخدام نظم المعلومات الاداري و نوعيه القرارات من حيث السرعة:

فيما يتعلق برؤية العاملين حول مدي وجود علاقة ما تربط بين استخدام الموظف لنظم المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات، ولاختبار الفرض بأن هناك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم المعلومات ودقة القرارات ضد الفرض البديل القائل بعدم وجود هذه العلاقة يمكن الاستعانة باختبار كا تربيع كما يلي:

Chi-Square Tests

Asymp. Sig. (2-sided)	Df	Value	
.004	4	15.229(a)	Pearson Chi-Square
.014	4	12.438	Likelihood Ratio
.004	1	8.184	Linear-by-Linear Association
		100	N of Valid Cases

ويتضح من الجدول السابق صحة الفرض القائل بوجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية تربط استخدام نظم المعلومات وسرعة القرارات (sig=0.004) وذلك بدرجة ثقة 95%.

وللتعرف علي ماهية هذا العلاقة من حيث قوتها واتجاهها يمكن الاستعانة بمعامل جاما:

Symmetric Measures

Approx. Sig.	Approx. T(b)	Asymp.Std. Error(a)	Value		
.008	2.651	.143	.468	Gamma	Ordinal by Ordinal
			100	N of Valid Cases	

حيث وجد أن (P-value = 0.008 وهي أقل من 0.05) وقيمة معامل جاما تساوي 0.468 وهو ما يشير إلي وجود علاقة متوسطة القوة طردية الاتجاه بين كلا المتغيرين بحيث يمكن القول بأن الأشخاص كلما استخدموا نظم المعلومات ازدادوا يقينا بتأثيرها في الإسراع في اتخاذ القرارات وذلك بدرجة ثقة 95%.

وهو ما يتفق كليا مع بيانات الجدول التكراري الذي يوضح توزيع الإفراد بين حسب استخدام نظم المعلومات وسرعة القرارات كما يلي:

المجموع	السرعة				
	يوافق	لا يعلم	لا يوافق		
11	5	2	4	لا يستخدم	استخدام نظم المعلومات
100.0%	45.5%	18.2%	36.4%		
27	15	10	2	لا يعلم	
100.0%	55.6%	37.0%	7.4%		
62	49	8	5	يستخدم	
100.0%	79.0%	12.9%	8.1%		
100	69	20	11	المجموع	
100.0%	69.0%	20.0%	11.0%		

وبتحليل بيانات الجدول يمكن استخلاص النتائج التالية:

1- أن 69 % من الأفراد بعينة الدراسة تري أن هناك علاقة ما تربط بين استخدام الأفراد لنظم المعلومات وسرعة القرارات، غير أن هناك حوالي 20% منهم لا يعلمون أن كانت هناك ثمة علاقة بينهما أم لا، ويبقي 11 % فقط لا يرون أن هناك علاقة بينهما.

2- كما تبين أن حوالي 79% من الأفراد الذين يستخدمون نظم المعلومات في اتخاذ قراراتهم يرون أن هذه النظم ترتبط بسرعة القرارات و 12.9% منهم لا يعلمون أن كان هناك ثمة علاقة أم لا، أما من لا يرون وجود لهذه العلاقة من الأساس فلم تتعد نسبتهم 8.1% من بين الذين يستخدمون هذه النظم.

3- كما تبين أن حوالي د45.5 من الأفراد الذين لا يستخدمون نظم المعلومات يرون أنها ترتبط بسرعة القرارات و 18.2 % منهم لا يعلمون هل توجد ثمة علاقة أم لا، ويبقي 36.4% منهم فقط يرون عدم وجود علاقة.

3- استخدام نظم المعلومات الاداريه و نوعيه القرارات من حيث السهولة:

فيما يتعلق برؤية العاملين حول مدي وجود علاقة ما تربط بين استخدام الموظف لنظم المعلومات وسهولة اتخاذ القرارات، ولاختبار الفرض بأن هناك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم المعلومات وسهولة القرارات ضد الفرض البديل القائل بعدم وجود هذه العلاقة يمكن الاستعانة باختبار كا تربيع كما يلي:

Chi-Square Tests

Asymp. Sig. (2-sided)	Df	Value	
.002	4	16.433(a)	Pearson Chi-Square
.014	4	12.445	Likelihood Ratio
.001	1	10.143	Linear-by-Linear Association
		100	N of Valid Cases

ويتضح من الجدول السابق صحة الفرض القائل بوجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية تربط استخدام نظم المعلومات وسهولة القرارات (sig=0.001) وذلك بدرجة ثقة 95%.

وللتعرف علي ماهية هذه العلاقة من حيث قوتها واتجاهها يمكن الاستعانة بمعامل جاما كما يلي:

Symmetric Measures

Approx. Sig	Approx. T(b)	Asymp. Std Error(a)	Value		
.033	2.135	.157	.397	Gamma	Ordinal by Ordinal
			100	N of Valid Cases	

فنجد أن هناك علاقة إحصائية معنوية تربط كلا المتغيرين (P-value = 0.033 وهي أقل من 0.05) ولتوضيح ماهية هذه العلاقة يتضح أن قيمة معامل جاما تساوي 0.397 وهو ما يشير إلي وجود علاقة متوسطة القوة طردية الاتجاه بين كلا المتغيرين بحيث يمكن القول بأن كلما استخدم الأشخاص نظم المعلومات ازدادوا اقتناعا بأن استخدامها يؤثر علي تسهيل عملية اتخاذ القرارات وذلك عند درجة ثقة 95%.

وهو ما يتفق كليا مع بيانات الجدول التكراري الذي يوضح توزيع الأفراد حسب استخدام نظم المعلومات وسهولة القرارات كما يلي:

المجموع	السهولة				
	يوافق	لا يعلم	لا يوافق		
11	3	4	4	لا يستخدم	استخدام نظم المعلومات
100.0%	27.3%	36.4%	36.4%		
27	19	6	2	لا يعلم	
100.0%	70.4%	22.2%	7.4%		
62	45	15	2	يستخدم	
100.0%	72.6%	24.2%	3.2%		
100	67	25	8	المجموع	
100.0%	67.0%	25.0%	8.0%		

وبتحليل بيانات الجدول يمكن استخلاص النتائج التالية :

1- أن 67 % من الأفراد بعينة الدراسة تري أن هناك علاقة ما تربط بين استخدام الأفراد لنظم المعلومات وسهولة القرارات، غير أن هناك حوالي 25% منهم لا يعلمون إن كانت هناك ثمة علاقة بينهما أم لا، ويبقي 8 % فقط لا يرون أن هناك علاقة بينهما.

2- كما تبين أن حوالي 72.6% من الأفراد الذين يستخدمون نظم المعلومات في اتخاذ قراراتهم يرون أن هذه النظم ترتبط بسهولة القرارات و 24.2% منهم لا يعلمون أن كان هناك ثمة علاقة ام لا، أما من لا يرون وجود لهذه العلاقة من الأساس فلم تتعد نسبتهم 3.2% من بين الذين يستخدمون هذه النظم.

3- كما تبين أن حوالي 27.3% من الأفراد الذين لا يستخدمون نظم المعلومات يرون انها ترتبط بسهولة القرارات و 36.4 % منهم لا يعلمون هل توجد ثمة علاقة ام لا، ويبقي 36.4% منهم فقط يرون عدم وجود علاقة.

4- استخدام نظم المعلومات الإداريه ونوعيه القرارات من حيث الملائمة:

فيما يتعلق برؤية العاملين حول مدي وجود علاقة ما تربط بين استخدام الموظف لنظم المعلومات وملائمة اتخاذ القرارات، ولاختبار الفرض بأن هناك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم المعلومات وملائمة القرارات ضد الفرض البديل القائل بعدم وجود هذه العلاقة يمكن الاستعانة باختبار كا تربيع كما يلي:

Chi-Square Tests

Asymp. Sig. (2-sided)	Df	Value	
.067	4	8.769(a)	**Pearson Chi-Square**
.092	4	7.993	**Likelihood Ratio**
.005	1	7.895	**Linear-by-Linear Association**
		100	**N of Valid Cases**

ويتضح من الجدول السابق صحة الفرض القائل بوجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية تربط استخدام نظم المعلومات وملائمة القرارات(sig=0.005) وذلك بدرجة ثقة 95%.

وللتعرف علي ماهية هذه العلاقة من حيث قوتها واتجاهها يمكن الاستعانة بمعامل جاما كما يلي:

Symmetric Measures

Approx. Sig.	Approx. T(b)	Asymp.Std. Error(a)	Value		
.009	2.616	.142	.443	Gamma	Ordinal by Ordinal
			100	N of Valid Cases	

فنجد أن هناك علاقة إحصائية معنوية تربط كلا المتغيرين (P-value = 0.009 وهي أقل من 0.05) ولتوضيح ماهية هذه العلاقة نجد أن قيمة معامل جاما تساوي 0.443 وهو ما يشير إلي وجود علاقة متوسطة القوة طردية الاتجاه بين كلا المتغيرين بحيث يمكن القول بأن كلما استخدم الأشخاص نظم المعلومات ازدادوا اقتناعا بأن استخدامها يؤثر علي ازدياد ملائمة القرارات وذلك عند درجة ثقة 95%.

وهو ما يتفق كليا مع بيانات الجدول التكراري الذي يوضح توزيع الأفراد حسب استخدام نظم المعلومات وملائمة القرارات كما يلي:

		الملائمة			المجموع
		لا يوافق	لا يعلم	يوافق	
استخدام نظم المعلومات	لا يستخدم	3	4	4	11
		27.3%	36.4%	36.4%	100.0%
	لا يعلم	3	9	15	27
		11.1%	33.3%	55.6%	100.0%
	يستخدم	4	12	46	62
		6.5%	19.4%	74.2%	100.0%
المجموع		10	25	65	100
		10.0%	25.0%	65.0%	100.0%

وبتحليل بيانات الجدول يمكن استخلاص النتائج التالية:

1- أن 65 % من الأفراد بعينة الدراسة تري أن هناك علاقة ما تربط بين استخدام الأفراد لنظم المعلومات وملائمة القرارات، غير أن هناك حوالي 25% منهم لا يعلمون أن كانت هناك ثمة علاقة بينهما أم لا، ويبقي 10% فقط لا يرون أن هناك علاقة بينهما .

2- كما تبين أن حوالي 74.2% من الأفراد الذين يستخدمون نظم المعلومات في اتخاذ قراراتهم يرون أن هذه النظم ترتبط بملائمة القرارات و 19.4% منهم لا يعلمون أن كان هناك ثمة علاقة أم لا، أما من لا يرون وجود لهذه العلاقة من الأساس فلم تتعد نسبتهم 6.5% من بين الذين يستخدمون هذه النظم.

3- كما تبين أن حوالي 36.4% من الأفراد الذين لا يستخدمون نظم المعلومات يرون أنها ترتبط بملائمة القرارات و 36.4 % منهم لا يعلمون هل توجد ثمة علاقة أم لا، ويبقي27.3 % منهم فقط يرون عدم وجود علاقة.

تم بعمل index للمؤشرات الأربعة (الدقة - السرعة - السهولة - الملائمة) لتكوين متغير جديد لنوعية القرارات.

وتم تكويد هذا المتغير بحيث أن:

- من لا يوافق (1-)
- من لا يعلم (0)
- من يوافق (1)

ثم تم اختبار إمكانية الاعتماد علي هذه المتغيرات لعمل الـ index كما يلي:

Cronbach's alpha

N of Items	Cronbachs Alpha
4	.485

تبين أن قيمة معامل كرونباك ألفا = 3.0<.485 وهو ما يعني أن هذه المتغيرات مناسبة لعمل index.

لذا تم جمع المتغيرات الأربعة لنحصل على متغير جديد يعبر عن دور نظم المعلومات في جودة نوعيه القرار وسيكون المتغير له نطاق من (-4 إلى 4) حيث إن (4 -) تعبر عن شده رفض أن لنظم المعلومات دور في جودة نوعيه القرار بينما(4) تعبر عن شده الموافقة على أن نظم المعلومات لها دور في جودة نوعية القرار.

بحساب معامل بيرسون لدراسة العلاقة بين استخدام نظم المعلومات الإدارية ونوعيه القرار من حيث (ملائمة القرار - سرعه القرار- سهوله القرار - دقه القرار).

نجد أن :

-$(\alpha=0.05) < (p\text{-value}=0)$.

- (معامل بيرسون = 0.469)

ويمكن تفسير هذه القيم بأنه وبثقة 95% في صحة النتائج هناك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية متوسطه القوه طرديه الاتجاه بين استخدام نظم المعلومات الإدارية ونوعية اتخاذ القرارات، حيث كلما كان الفرد يستخدم نظم المعلومات الاداريه اتجه رأيه نحو الموافقة على دور استخدام النظم في تجويد وتحسين نوعيه القرار من حيث (ملائمة القرار - سرعه القرار - سهوله القرار - دقه القرار).

الفرضية الثالثة: "بأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية في الشركات التجارية بالمدينة المنورة وفاعلية القرارات اعتمادا علي معايير جودة المعلومات من حيث(البعد الزمني و البعد الشكلي وبعد المحتوى):

ويتم اختبار هذه الفرضية من خلال اختبار صحة فرضيات فرعية تتفرع عن هذه الفرضية تبعا لمؤشرات فاعلية القرارات وهم (البعد الزمني - البعد الشكلي - بعد المحتوي) كما يلي:

1- اختبار صحة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية في الشركات التجارية بالمدينة المنورة والبعد الزمني للقرارات.

2- اختبار صحة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية في الشركات التجارية بالمدينة المنورة والبعد الشكلي للقرارات.

3- اختبار صحة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية في الشركات التجارية بالمدينة المنورة ومحتوي القرارات، ثم جمع مؤشرات فاعلية القرارات في اندیكس (متغير واحد) واختبار صحة الفرضية عليهم مجتمعين.

1- استخدام نظم المعلومات والعامل الزمني:

فيما يتعلق برؤية المبحوثين حول مدى وجود علاقة ما تربط بين استخدام الموظف لنظم المعلومات والعامل الزمني من حيث الحداثة والتوقيت، أي توافر المعلومة المناسبة في الوقت المناسب لعملية اتخاذ القرار الإداري، ولاختبار الفرض بأن هناك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم المعلومات والبعد الزمني للقرارات ضد الفرض البديل القائل بعدم وجود هذه العلاقة يمكن الاستعانة باختبار كا تربيع كما يلي:

Chi-Square Tests

Asymp. Sig. (2-sided)	Df	Value	
.000	4	21.257(a)	**Pearson Chi-Square**
.004	4	15.534	**Likelihood Ratio**
.001	1	12.055	**Linear-by-Linear Association**
		100	**N of Valid Cases**

ويتضح من الجدول السابق صحة الفرض القائل بوجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية تربط استخدام نظم المعلومات والبعد الزمني للقرارات (sig=0.001) وذلك بدرجة ثقة 95%.

وللتعرف علي ماهية هذه العلاقة من حيث قوتها واتجاهها يمكن الاستعانة بمعامل سبيرمان للرتب كما يلي:

Symmetric Measures

Approx. Sig	Approx. T(b)	Asymp. Std Error(a)	Value		
(c)000.	3.686	110.	349.	Pearson's R	Interval by Interval
(c)013.	2.519	109.	247.	Spearman Correlation	Ordinal by Ordinal
			100	N of Valid Cases	

فنجد أن هناك علاقة إحصائية معنوية تربط كلا المتغيرين (P-value = 0.013 وهي أقل من 0.05) ولتوضيح ماهية هذه العلاقة نجد أن قيمة معامل سبيرمان تساوي 0.247 وما يشير إلي وجود علاقة ضعيفة طردية الاتجاه بحيث يمكن القول بأن كلما استخدم الأشخاص نظم المعلومات ازدادوا اقتناعا بأن استخدامها يؤثر إيجابا علي العامل الزمني للقرارات وذلك عند درجة ثقة 95%.

وهو ما يتفق مع بيانات الجدول التكراري الذي يوضح توزيع الأفراد حسب استخدام نظم المعلومات والبعد الزمني للقرارات كما يلي:

المجموع	العامل الزمني				
	موافق	لا يعلم	غير موافق		
11	4	4	3	لا يستخدم	استخدام نظم المعلومات
100.0%	36.4%	36.4%	27.3%		
27	21	5	1	لا يعلم	
100.0%	77.8%	18.5%	3.7%		
62	50	12	0	يستخدم	
100.0%	80.6%	19.4%	0%.		
100	75	21	4	المجموع	
100.0%	75.0%	21.0%	4.0%		

وبتحليل بيانات الجدول يمكن استخلاص النتائج التالية:

1- أن 75 % من الأفراد بعينة الدراسة تري أن هناك علاقة ما تربط بين استخدام الأفراد لنظم المعلومات والعامل الزمني في اتخاذ القرارات، غير ان هناك حوالي 21% منهم لا يعلمون ان كانت

هناك ثمة علاقة بينهما أم لا، ويبقي 4 % فقط لا يـرون أن هناك علاقة بين العامل الزمني واستخدام نظم المعلومات.

2- كما تبين أن حوالي 80.6% من الأفـراد الذين يستخدمون نظم المعلومات في اتخاذ قراراتهم يرون أن هذه النظم ترتبط بالعامل الزمني و 19.4% منهم لا يعلمون أن كان هناك ثمة علاقة أم لا ولا يوجد أي منهم يري عدم وجود علاقة، بما يعني أن من يستخدم نظم المعلومات يستبعد عدم وجود علاقة بين استخدامها والعامل الزمني.

3- كما تبين أن حوالي 36.4% من الأفراد الذين لا يستخدمون نظم المعلومات يرون أنها ترتبط بالعامل الزمني و 36.4 % منهم لا يعلمون هل توجد ثمة علاقة آم لا، ويبقي 27 % فقط يرون عدم وجود علاقة.

2- استخدام نظم المعلومات والعامل الشكلي:

فيما يتعلق برؤية المبحوثين حول مدي وجود علاقة ما تربط بين استخدام الموظف لنظم المعلومات والعامل الشكلي للمعلومة اللازمة لعملية اتخاذ القرار الإداري الصحيح والفعال من حيث الوضوح والترتيب والشمولية، ولاختبار الفرض بـأن هناك علاقة معنوية ذات دلالـة إحصائية بـين استـخدام نظم المعلومات والبعد الشكلي لاتخاذ القرارات ضد الفرض البديل القائل بعدم وجود هذه العلاقة يمكن الاستعانة باختبار كا تربيع كما يلي:

Chi-Square Tests

Asymp. Sig. (2-sided)	Df	Value	
.000	4	37.862(a)	**Pearson Chi-Square**
.000	4	27.698	**Likelihood Ratio**
000.	1	22.566	**Linear-by-Linear Association**
		100	**N of Valid Cases**

ويتضح من الجدول السابق صحة الفرض القائل بوجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية تربط استخدام نظم المعلومات والبعد الشكلي للقرارات (sig=0.000) وذلك بدرجة ثقة 95%.

وللتعرف علي ماهية هذه العلاقة من حيث قوتها واتجاهها يمكن الاستعانة بمعامل سبيرمان للرتب كما يلي:

Symmetric Measures

Approx.Sig	Approx. T(b)	Asymp. Std. Error(a)	Value		
.000(c)	5.379	.094	.477	Pearson's R	Interval by Interval
.000(c)	4.197	.098	.390	Spearman Correlation	Ordinal by Ordinal
			100	N of Valid Cases	

فنجد أن هناك علاقة إحصائية معنوية تربط كلا المتغيرين (P-value = 0.000 وهي أقل من 0.05) ولتوضيح ماهية هذه العلاقة نجد أن قيمة معامل سبيرمان تساوي 0.477 وهو ما يشير إلي وجود علاقة متوسطة طردية الاتجاه بحيث يمكن القول بأنه كلما استخدم الأشخاص نظم المعلومات ازدادوا اقتناعا بأن استخدامها يؤثر إيجابا علي البعد الشكلي للقرارات وذلك عند درجة ثقة 95%.

وهو ما يتفق مع بيانات الجدول التكراري الذي يوضح توزيع الأفراد حسب استخدام نظم المعلومات والبعد الشكلي كما يلي:

		العامل الشكلي			المجموع
		غير موافق	لا يعلم	موافق	
استخدام نظم المعلومات	لا يستخدم	8 72.7%	2 18.2%	1 9.1%	11 100.0%
	لا يعلم	3 11.1%	11 40.7%	13 48.1%	27 100.0%

	يستخدم	3 4.8%	19 30.6%	40 64.5%	62 100.0%
المجموع		14 14.0%	32 32.0%	54 54.0%	100 100.0%

وبتحليل بيانات الجدول يمكن استخلاص النتائج التالية:

1- أن 54 % من الأفراد بعينة الدراسة تري أن هناك علاقة ما تربط بين استخدام الأفراد لنظم المعلومات والعامل الشكلي في اتخاذ القرارات، غير أن هناك حوالي 32% منهم لا يعلمون ان كانت هناك ثمة علاقة بينهما أم لا، ويبقي 14 % فقط لا يرون أن هناك علاقة بين العامل الشكلي واستخدام نظم المعلومات.

2- كما تبين أن حوالي 64.5% من الأفراد الذين يستخدمون نظم المعلومات في اتخاذ قراراتهم يرون أن هذه النظم ترتبط بالعامل الشكلي و30.6% منهم لا يعلمون إن كان هناك ثمة علاقة أم لا ويبقي حوالي 4.8% منهم يرون عدم وجود علاقة.

3- كما تبين أن حوالي 9.1% من الأفراد الذين لا يستخدمون نظم المعلومات يرون أنها ترتبط بالعامل الشكلي و 18.2 % منهم لا يعلمون هل توجد ثمة علاقة أم لا، ويبقي 72.7 % منهم فقط يرون عدم وجود علاقة.

3- استخدام نظم المعلومات وبعد المحتوي:

فيما يتعلق برؤية المبحوثين حول مدي وجود علاقة ما تربط بين استخدام الموظف لنظم المعلومات وبعد المحتوي من حيث الدقة والترابط والاكتمال ويعني ذلك خلو المعلومة من الأخطاء وأن تعبر عن حقيقة الموقف، ودرجة ملائمتها لاحتياج مستخدمها وأن تكون ملامسة لموضوع القرار الذي سيتخذ، وضرورة أن توفر هذه المعلومة كل ما يحتاجه متخذ القرار عن موقف معين أومشكلة معينة.

ولاختبار الفرض بأن هناك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم المعلومات ومحتوي القرارات ضد الفرض البديل القائل بعدم وجود هذه العلاقة يمكن الاستعانة باختبار كا تربيع كما يلي:

Chi-Square Tests

Asymp. Sig. (2-sided)	Df	Value	
.001	4	19.418(a)	**Pearson Chi-Square**
.000	4	21.177	**Likelihood Ratio**
.006	1	7.525	**Linear-by-Linear Association**
		100	**N of Valid Cases**

ويتضح من الجدول السابق صحة الفرض القائل بوجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية تربط استخدام نظم المعلومات والبعد المحتوى للقرارات (sig=0.006) وذلك بدرجة ثقة 95%.

وللتعرف علي ماهية هذه العلاقة من حيث قوتها واتجاهها يمكن الاستعانة بمعامل سبيرمان للرتب كما يلي:

Symmetric Measures

Approx. Sig.	Approx. T(b)	Asymp. Std. Error(a)	Value		
.005(c)	2.839	.102	.276	Pearson's R	Interval by Interval
.002(c)	3.261	.099	.313	Spearman Correlation	Ordinal by Ordinal
			100	N of Valid Cases	

فنجد أن هناك علاقة إحصائية معنوية تربط كلا المتغيرين (P-value = 0.002 وهي أقل من 0.05) ولتوضيح ماهية هذه العلاقة نجد أن قيمة معامل سبيرمان تساوي 0.313 وهو ما يشير إلي وجود علاقة متوسطة القوة طردية الاتجاه بحيث يمكن القول بأنه كلما استخدم الأشخاص نظم المعلومات ازدادوا اقتناعا بأن استخدامها يؤثر إيجابا علي محتوي للقرارات وذلك عند درجة ثقة 95%.

وهو ما يتفق مع بيانات الجدول التكراري الذي يوضح توزيع الأفراد حسب استخدام نظم المعلومات ومحتوي القرارات كما يلي:

		المحتوي			المجموع
		غير موافق	لا يعلم	موافق	
استخدام نظم المعلومات	لا يستخدم	1 9.1%	8 72.7%	2 18.2%	11 100.0%
	لا يعلم	0 0%	13 48.1%	14 51.9%	27 100.0%
	يستخدم	5 8.1%	11 17.7%	46 74.2%	62 100.0%
المجموع		6 6.0%	32 32.0%	62 62.0%	100 100.0%

وبتحليل بيانات الجدول يمكن استخلاص النتائج التالية:

1- أن 74.2 % من الأفراد بعينة الدراسة تري أن هناك علاقة ما تربط بين استخدام الأفراد لنظم المعلومات وعامل بعد المحتوي في اتخاذ القرارات، غير ان هناك حوالي 17.7% منهم لا يعلمون إن كانت هناك ثمة علاقة بينهما أم لا، ويبقي 8.1 % فقط لا يرون أن هناك علاقة بين عامل بعد المحتوي واستخدام نظم المعلومات.

2- كما تبين أن حوالي 74.2% من الأفراد الذين يستخدمون نظم المعلومات في اتخاذ قراراتهم يرون أن هذه النظم ترتبط بعامل بعد المحتوي و17.7% منهم لا يعلمون إن كان هناك ثمة علاقة أم لا ويبقي حوالي 8.1% منهم يرون عدم وجود علاقة.

3- كما تبين أن حوالي 18.2% من الأفراد الذين لا يستخدمون نظم المعلومات يرون أنها ترتبط بعامل المحتوى و 72.7 % منهم لا يعلمون هل توجد ثمة علاقة أم لا، ويبقي 9.1% منهم فقط يرون عدم وجود علاقة.

تم بعمل index للمؤشرات الثلاثة (العامل الزمني – العامل الشكلي – المحتوي) لتكوين متغير جديد لفاعلية القرارات.

وتم تكويد هذا المتغير بحيث أن:

- من لا يوافق (-1)
- من لا يعلم (0)
- من يوافق (1)

وتم اختبار إمكانية الاعتماد علي تلك المتغيرات لعمل ال index كما يلي:

Reliability Statistics

N of Items	Cronbach's Alpha
3	.736

ويتبين أن معامل كرونباك الفا = 3.0<.736 لذلك هذه المتغيرات مناسبة لعمل index (متغير يجمع المؤشرات الثلاثة من البعد الزمني والشكلي والمحتوي).

تم جمع المتغيرات الثلاث لنحصل على متغير جديد يعبر عن فاعلية القرارات اعتمادا علي معايير جودة نظم المعلومات و كان المتغير الجديد ذات نطاق من (4 إلى4) حيث أن (4) تعبر عن شده رفض أن لنظم المعلومات دور في فاعليه القرار بينما (4) تعبر عن شده الموافقة على أن نظم المعلومات لها دور في فاعليه القرار.

وبحساب معامل بيرسون لدراسة العلاقة بين استخدام نظم المعلومات الاداريه وفاعليه اتخاذ القرار من حيث (العامل الزمني – العامل الشكلي و بعد المحتوى) نجد أن:

- (p-value=0.)α=0.05) >)

- (معامل بيرسون = 460.).

ويمكن تفسير هذه القيم بأنه وبثقة 95% في صحة النتائج هناك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية متوسطه القوه طرديه الاتجاه بين استخدام نظم المعلومات الإدارية وفاعلية القرارات، حيث أن استخدام الفرد لنظم المعلومات الاداريه يجعله يتجه نحو الموافقة على أهمية دور هذه النظم في فاعليه القرار من حيث (العامل الزمني – العامل الشكلي - بعد المحتوى).

الفرضية الرابعة: "بأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية في الشركات التجارية بالمدينة المنورة والاعتماد عليها":

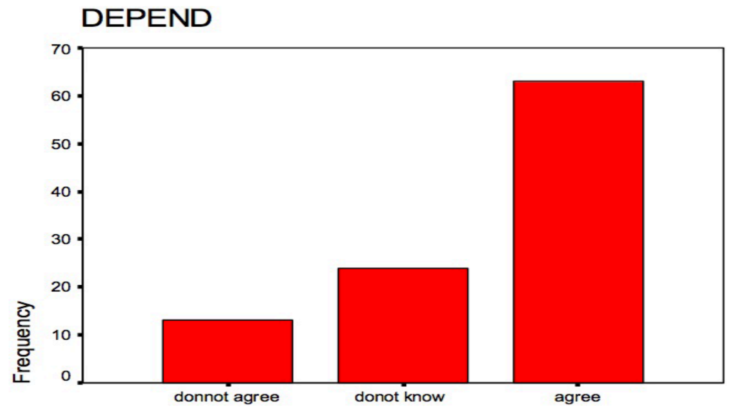
ولاختبار صحة هذه الفرضية تم سؤال المبحوثين عن أرائهم حول أهمية نظم المعلومات في هذا الشأن عبر مجموعة من الأسئلة وتم تحليلها إحصائيا وتكوين (index) لهم جميعا وتحليل النتائج عبر أدوات التحليل الكمي باستخدام برنامج spss وتم التوصل نهاية إلي مجموعة نتائج يمكن من خلالها تلخيص استجابات المبحوثين في العينة حول رؤيتهم لإمكانية الاعتماد علي نظم المعلومات الإدارية في توفير المعلومات اللازمة في الجدول التكراري التالي:

الأوجه	التكرارات
لا يوافق	13
لا يعلم	24
يوافق	63
المجموع	100

ويتضح من الجدول أن الغالبية العظمي من المبحوثين يرون أهمية نظم المعلومات في توفير المعلومات لمتخذي القرارات بالشركة حيث يري 63 %من المبحوثين أن القرارات الإدارية تعتمد علي المعلومات التي توفرها نظم المعلومات ويري 13 %فقط أن هذه القرارات لا تعتمد المعلومات التي توفرها نظم

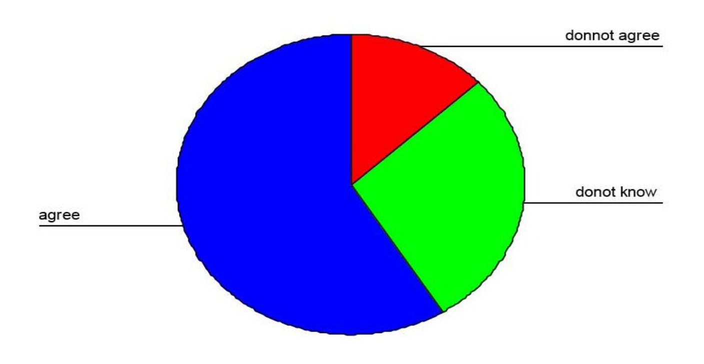
المعلومات، بينما يبقي 24 %غير واضحي الموقف لجهلهم بمدي اعتمادية القرارات الإدارية علي المعلومات التي توفرها نظم المعلومات.

وهو ما يمكن تلخيصه بيانيا كذلك كما في الشكل التالي:



الفرضية الخامسة: "بأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة - تعزى لصفاتهم الشخصية الديموغرافية نحو دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات":

ولاختبار هذه الفرضية تم بداية قياس توجهات المبحوثين تجاه دور نظم المعلومات في عملية دعم اتخاذ القرار ويمكن تلخيص آرائهم إجمالا في الشكل البياني التالي:



حيث نجد أن نحو 59% من مفردات العينة تري أن نظم المعلومات الإدارية لها دور في دعم اتخاذ القرارات وأن 13 % لا تري لهذه النظم دورا في عملية اتخاذ القرارات غير أن هناك نحو 28 % منهم لا يعلمون إن كان لهذه النظم دور في دعم اتخاذ القرار أم لا.

1- الفروقات التي تعزى للاختلافات العمرية بين استجابات أفراد مجتمع الدراسة نحو دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات الإدارية:

لاختبار الفرض القائل بوجود علاقة إحصائية بين أعمار الموظفين ورؤيتهم لدور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات تم استخلاص الجدول التالي:

Symmetric Measures

Approx. Sig.	Approx. T(b)	Asymp. Std.Error(a)	Value		
.005	-2.798	.129	-.396	Gamma	Ordinal by Ordinal
			100	N of Valid Cases	

وتشير بيانات الجدول السابق إلي وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية تربط بين العمر ورؤية الأفراد لدور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرار ($p.value=0.005 < \alpha=0.05$) وبلغت قيمة معامل جاما للارتباط بين فئات العمر ورؤيتهم نحو دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات (0.396-) بما يشير إلي وجود علاقة متوسطة القوة عكسية الاتجاه بين المتغيرين حيث كلما قلت الفئة العمرية توجهت آراء الأفراد لأهمية دور هذه النظم في دعم اتخاذ القرار.

أي أن الأفراد الأصغر عمرا هم الأكثر اقتناعا بدور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرار والأفراد الأكبر عمرا هم الأقل اهتماما بدور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرار، وهو ما يتفق مع الجدول التكراري التالي الذي يوضح توزيع الأفراد حسب الفئة العمرية ورؤيتهم لدور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات:

		دعم اتخاذ القرار			المجموع
		لا يوافق	لا يعلم	يوافق	
العمر	أقل من30سنة	0	1	18	19
		0%.	5.3%	94.7%	100.0%
	30أقل من40سنة	6	19	24	49
		12.2%	38.8%	49.0%	100.0%
	40أقل من50سنة	5	7	14	26
		19.2%	26.9%	53.8%	100.0%
	50 سنه فأكثر	2	1	3	6
		33.3%	16.7%	50.0%	100.0%
المجموع		13	28	59	100
		13.0%	28.0%	59.0%	100.0%

- يتضح من الجدول السابق أن الموظفين فى عمر 30 سنه أو اقل هم الأكثر توجها لأهمية دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرارات حيث تصل نسبة المؤيدين لهذا الدور داخل هذه الفئة العمرية نحو 94.7%، غير أن الموظفين في الفئة العمرية (30 إلى أقل من 40 سنه) هم الأقل توجها لأهمية دور نظم المعلومات في هذا الصدد حيث تصل نسبة ذوي هذا التوجه داخل هذه الفئة العمرية نحو 49.0% منهم .

- و يتضح أيضا أن الموظفين بالفئة العمرية (50 أو أكثر) هم الأكثر توجها لرفض أهمية دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرارات حيث تصل نسبة الموظفين ذوي هذا التوجه داخل هذه الفئة نحو 33.3%، غير أن الموظفين بالفئة العمرية (30 أو اقل) هم الأقل توجها لرفض أهمية دور نظم المعلومات في هذا الصدد حيث لا يوجد أي شخص بهذه الفئة يري عدم أهمية دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرارات.

2- الفروقات التي تعزى لاختلافات الحالة الاجتماعية بين استجابات أفراد مجتمع الدراسة نحو دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات الإداريـة:

لاختبار الفرض القائل بأن هناك علاقة تربط بين الحالة الاجتماعية ورؤيـة الإفـراد لـدور نظم المعلومات الإداريـة في دعـم اتـخاذ الـقـرارات تم استخلاص الجدول التالي:

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error(a)	Approx. T(b)	Approx. Sig.
Ordinal by Ordinal	Gamma	.915	.084	5.065	.000
N of Valid Cases		100			

وتشير بيانات الجدول إلي أن العلاقة التي تربط بين الحالة الاجتماعية ودعم اتخاذ القرار علاقة معنوية ($p.value=0.000 < \alpha=0.05$) وبحساب معامل جاما نجد أن قيمة هذا المعامل هي (0.915) والتي تشير إلي وجود علاقة قويه عكسية الاتجـاه حيث يتجه الموظف غير المتزوج نحو الاهتمام بدور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرار بينما يميل الموظف المتزوج إلى عدم الاهتمام بدور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرار .وهو ما يتفق بشكل كبير مع توزيع الأفراد في الجدول التكراري التالي حسب حالتهم الاجتماعية ورؤيتهم لدور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات كما يلي:

		دعم اتخاذ القرار			المجموع
		لا يوافق	لا يعلم	يوافق	
الحالة الاجتماعية	غير متزوج	0	1	21	22
		0%.	4.5%	95.5%	100.0%
	متزوج	13	27	38	78
		16.7%	34.6%	48.7%	100.0%
المجموع		13	28	59	100
		13.0%	28.0%	59.0%	100.0%

- يوضح الجدول أن الموظفون غير المتزوجين هو الأكثر توجها لأهمية دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرارات حيث تصل نسبه ذوى هذا التوجه من بين الموظفين غير المتزوجين 95.5% منهم، أما الموظفون المتزوجون فهم أقل توجها لأهمية دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرارات حيث تصل نسبة ذوي هذا التوجه من بين الموظفين المتزوجين نحو 48.7% منهم.

- نتج أيضا من الجدول أن الموظف المتزوج هو الأكثر توجها لرفض أهمية دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرارات حيث تصل نسبة الموظفين ذوي هذا التوجه من بين الموظفين المتزوجين نحو 16.7% منهم، أما الموظفين غير المتزوجين فلا يوجد من بينهم أي موظف يري عدم أهمية دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرار .

3- الفروقات التي تعزى لاختلافات المؤهل العلمي بين استجابات أفراد مجتمع الدراسة نحو دور نظم المعلومات الإداريـة في دعم اتخاذ القرارات الإدارية:

لاختبار الفرض القائل بوجود علاقة بين المؤهل العلمي ورؤية الأفراد لدور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات تم استخلاص الجدول التالي:

Symmetric Measures

Approx. Sig.	Approx. T(b)	Asymp. Std. Error(a)	Value		
.087	1.714	.134	.240	Gamma	Ordinal by Ordinal
			100	N of Valid Cases	

وتشير بيانات الجدول إلي أن العلاقة التي تربط بين المؤهل العلمي ودعم

اتخاذ القرار علاقة غير معنوية ($p.value=0.087 > \alpha=0.05$) وبالتالي فان هذه العلاقات ليس لها دلالة إحصائية لذا يمكن القول أن المؤهل العلمي للموظف لا يؤثر في توجهه بالنسبة لأهمية دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرارات. وهو ما يتفق مع الجدول التكراري التالي الذي يوضح توزيع الأفراد حسب المؤهل العلمي ورؤيتهم لدور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات:

		دعم اتخاذ القرار			المجموع
		لا يوافق	لا يعلم	يوافق	
المؤهلات العلمية	ثانوية عامه أو اقل	2	6	7	15
		13.3%	40.0%	46.7%	100.0%
	دبلوم متوسط	6	6	10	22
		27.3%	27.3%	45.5%	100.0%
	بكالوريوس	5	12	39	56
		8.9%	21.4%	69.6%	100.0%
	دراسات عليا	0	4	3	7
		0%.	57.1%	42.9%	100.0%
المجموع		13	28	59	100
		13.0%	28.0%	59.0%	100.0%

- يتضح من الجدول السابق أن الموظفين الحاصلين على بكالوريوس هم الأكثر توجها لأهمية دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرارات حيث تصل نسبة الموظفين ذوي هذا التوجه من بين الحاصلين علي بكالوريوس نحو 69.6%، غير أن الموظفين الحاصلين على دراسات عليا هم الأقل توجها لأهمية دور نظم المعلومات في هذا الصدد حيث تصل نسبة ذوي هذا التوجه بين هؤلاء الموظفين نحو 42.9 %.

- كما يتضح أن الموظفين الحاصلين على دبلوم متوسط هم الأكثر توجها لرفض أهمية دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرارات حيث تصل نسبة الموظفين ذوي هذا التوجه بين الحاصلين علي دبلوم متوسط كمؤهل دراسي نحو 27.3%، غير أن الموظفين

الحاصلين على دراسات عليا هم الأقل توجها لرفض أهمية دور نظم المعلومات في هذا الصدد حيث لا يوجد منهم من يرفض أهميه دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرار.

4- الفروقات التي تعزى للاختلافات سنوات الخبرة بين استجابات أفراد مجتمع الدراسة نحو دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات الإداري:

ولاختبار الفرض القائل بوجود علاقة بين فئات سنوات الخبرة ورؤية الأفراد نحو دور النظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات تم حساب معامل جاما للارتباط وتم استخلاص الجدول التالي:

Symmetric Measures

Approx. Sig.	Approx. T(b)	Asymp. Std. Error(a)	Value		
.000	-5.246	.092	-.536	Gamma	Ordinal by Ordinal
			100	N of Valid Cases	

وتبين وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية تربط بين سنوات الخبرة عامة ودعم اتخاذ القرار (p. value=0.000 > 0.05) وبلغت قيمة هذا المعامل (0.536) والتي تشير إلي وجود علاقة متوسطة القوة عكسية الاتجاه حيث كلما قلت عدد سنوات الخبرة ازدادت إمكانية توجه الفرد نحو أهمية دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرار.

أي أن الأفراد ذوي الخبرة الأقل هم الأكثر اهتماما بدور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرار والأفراد ذوي الخبرة الأكبر هم الأقل اهتماما بدور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرار، وهو ما يتفق مع الجدول التكراري التالي الذي يوضح توزيع الأفراد حسب سنوات الخبرة عامة ورؤيتهم لدور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات:

		دعم اتخاذ القرار			المجموع
		لا يوافق	لا يعلم	يوافق	
سنوات الخبرة عامة	اقل من 5سنوات	0	0	15	15
		0%.	0%.	100.0%	100.0%
	5 أقل من10سنوات	1	7	19	27
		3.7%	25.9%	70.4%	100.0%
	10 أقل من15سنة	6	7	14	27
		22.2%	25.9%	51.9%	100.0%
	15 أقل من20سنة	3	8	6	17
		17.6%	47.1%	35.3%	100.0%
	20سنة فأكثر	3	6	5	14
		21.4%	42.9%	35.7%	100.0%
المجموع		13	28	59	100
		13.0%	28.0%	59.0%	100.0%

- يتضح من الجدول السابق أن الموظفين ذوي الخبرة الأقل (اقل من 5 سنوات) هم الأكثر توجها لأهمية دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرارات حيث أن جميعهم يؤيدون هذا الدور لنظم المعلومات بنسبة تصل الي 100%.

- يلاحظ تدرج توجهات المبحوثين لأهمية دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرارات حيث نجد أن الفئات الأقل خبرة أكثر توجها لرؤية هذا الدور لنظم المعلومات، وتعد أقل الفئات توجها لأهمية هذا الدور هي الفئة الأكثر خبرة (20 سنة أو أكثر) وتصل نسبة المؤيدين لدور نظم المعلومات بها نحو 35.7 % منهم.

- كما يتضح من الجدول السابق كذلك أن أكثر الموظفين توجها لرفض دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرارات هؤلاء الموظفين ذوي الخبرة (10أقل من15سنة) وتصل نسبة الرافضين لدور نظم المعلومات 2 .22 %منهم، أما الموظفين ذوي الخبرة الأقل (اقل من 5 سنوات) فهم اقل رفضا لهذا الدور حيث لا يوجد بينهم من يرفض هذا الدور.

5- الفروقات التي تعزى لاختلافات سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية بين استجابات أفراد مجتمع الدراسة نحو دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات الإدارية:

ولاختبار الفرض القائل بوجود علاقة بين فئات سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية ودعم اتخاذ القرار تم حساب معامل جاما للارتباط وتم استخلاص الجدول التالي:

Symmetric Measures

Approx. Sig.	Approx. T(b)	Asymp. Std. Error(a)	Value		
.000	-5.407	.093	.565	Gamma	Ordinal by Ordinal
			100	N of Valid Cases	

ويتبين من الجدول السابق وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية ($p. value=0.000 > 0.05$) بين متغيري سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية ورؤية الأفراد لدور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات وبلغت قيمة معامل جاما (0.565) والتي تشير إلي وجود علاقة متوسطة القوة عكسية الاتجاه حيث كلما قلت عدد سنوات الخبرة ازدادت إمكانية توجه الفرد نحو أهمية دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرار، أي أن الأفراد ذوي الخبرة الأقل هم الأكثر اهتماما بدور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرار والأفراد ذوي الخبرة الأكبر هم الأقل اهتماما بدور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرار، وهو ما يتفق وتوزيع الأفراد في الجدول التكراري التالي حسب سنوات خبرتهم في الوظيفة الحالية ورؤيتهم لدور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات.

		دعم اتخاذ القرار			المجموع
		لا يوافق	لا يعلم	يوافق	
سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية	اقل من 5سنوات	1	3	28	32
		3.1%	9.4%	87.5%	100.0%
	5 أقل من10سنوات	5	11	22	38
		13.2%	28.9%	57.9%	100.0%
	10 أقل من15سنة	5	4	4	13
		38.5%	30.8%	30.8%	100.0%
	15 أقل من20سنة	1	8	4	13
		7.7%	61.5%	30.8%	100.0%
	20سنة فأكثر	1	2	1	4
		25.0%	50.0%	25.0%	100.0%
المجموع		13	28	59	100
		13.0%	28.0%	59.0%	100.0%

- يتضح من الجدول السابق أن الموظفين ذوي الخبرة الأقل (اقل من 5 سنوات) هم الأكثر توجها لأهمية دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرارات حيث تصل نسبة من يؤيدون هذا الدور لنظم المعلومات نحو 87.5% منهم.

- يلاحظ تدرج توجهات المبحوثين لأهمية دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرارات حيث نجد أن الفئات الأقل خبرة أكثر توجها لرؤية هذا الدور لنظم المعلومات، وتعد أقل الفئات توجها لأهمية هذا الدور هي الفئة الأكثر خبرة (20 سنة أو أكثر) وتصل نسبة المؤيدين لدور نظم المعلومات بها نحو 25 % منهم.

- كما يتضح من الجدول السابق كذلك أن أكثر الموظفين توجها لرفض دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرارات هؤلاء الموظفين ذوي الخبرة (10 أقل من15سنة) وتصل نسبة الرافضين لدور نظم المعلومات 5.38% منهم، أما الموظفين ذوي الخبرة الأقل (اقل من 5 سنوات) فهم اقل رفضا لهذا الدور حيث تصل نسبة الرافضين بينهم نحو 3.1 % فقط.

6- الفروقات التي تعزى لاختلافات المستوي الوظيفي بين استجابات أفراد مجتمع الدراسة نحو دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات الإدارية:

		دعم اتخاذ القرار			المجموع
		لا يوافق	لا يعلم	يوافق	
المستوي الوظيفي	رئيس قسم	5	16	28	49
		10.2%	32.7%	57.1%	100.0%
	مدير دائرة	3	7	23	33
		9.1%	21.2%	69.7%	100.0%
	نائب مدير عام	5	5	7	17
		29.4%	29.4%	41.2%	100.0%
	مدير عام	0	0	1	1
		0%.	0%.	100.0%	100.0%
المجموع		13	28	59	100
		13.0%	28.0%	59.0%	100.0%

- يتضح من الجدول السابق أن الموظفين علي درجة مدير عام هم الأكثر توجها لأهمية دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرارات حيث تصل نسبة الموظفين ذوي هذا التوجه داخل هذا المستوي الوظيفي نحو 100% منهم، غير أن الموظفين علي درجة نائب مدير عام هم الأقل توجها لأهمية دور نظم المعلومات في هذا الصدد حيث تصل نسبة ذوي هذا التوجه داخل المستوي الوظيفي نحو 41.2 % منهم.

- يتضح من الجدول السابق أن الموظفين بالمستوي الوظيفي "نائب مدير عام" هم الأكثر توجها لرفض أهمية دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرارات حيث تصل نسبة الموظفين ذوي هذا التوجه داخل المستوي نحو 29.4% منهم، غير أن الموظفين بالمستوي الوظيفي "مدير عام" هم الأقل توجها لرفض أهمية دور نظم المعلومات في هذا الصدد حيث تصل نسبة ذوي هذا التوجه داخل المستوي الإداري الاعلي نحو 0% منهم.

وبحساب معامل جاما للارتباط تبين أن العلاقة التي تربط بين المستوي الوظيفي ودعم اتخاذ القرار علاقة غير معنوية ليس لها دلالة إحصائية ($p.value=0.629 < 0.05$) لذا يمكن القول أن انتماء الموظف لأي مستوي وظيفي لا يؤثر في توجهه بالنسبة لأهمية دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات.

الفصل الرابع

النتائج والتوصيات

نتائج الدراسة وتوصياتها

مقدمة:

يقوم الباحث بعرض أهم النتائج التي توصل إليها في دراسته الحالية، بالاعتماد على البيانات التي تم تجميعها من المبحوثين وتفريغها وإجراء العمليات الإحصائية المناسبة عليها، كما وسيتم طرح بعض التوصيات التي يأمل الباحث أن تضيف في المستقبل قيمة ذات أهمية للباحثين والدارسين في إطار العلاقة الارتباطية بين نظم المعلومات وعملية اتخاذ القرارات الإدارية.

النتائج: Finding

- بينت النتائج أن المديرين في الشركات التجارية الخاصة بالمدينة المنورة يستخدمون مخرجات نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ قراراتهم بدرجة ما بين المتوسطة والمرتفعة.
- أكدت النتائج على أن هناك ارتباط وثيق بين نظم المعلومات الإدارية وعملية اتخاذ القرارات الإدارية. حيث أن نظم المعلومات توضح

وتفصل وتسهل جميع ما يحتاجه متخذ القرار من معلومات لاتخاذ القرار.

- بينت النتائج أن نظم المعلومات الإدارية تساعد على اتخاذ القرارات بدقة وسهولة وسرعه وملائمة.
- نتج عن التحليل أن هناك علاقة بين استخدام نظم المعلومات الإدارية و فاعليه اتخاذ القرارات من حيث (العامل الزمني والعامل الشكلي و بعد المحتوى) بدرجة متوسطة.
- أشارت النتائج أن الغالبية العظمي من المبحوثين يرون أهمية نظم المعلومات الإدارية في توفير المعلومات لمتخذي القرارات في الشركات التجارية الخاصة المبحوثة.
- أظهرت النتائج أن الأفراد الأصغر عمرا هم الأكثر اهتماما بدور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرار والأفراد الأكبر عمرا هم الأقل اهتماما بدور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرار.
- أشارت النتائج أن الموظف الغير متزوج يتجه نحو الاهتمام بدور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرار بينما يميل الموظف المتزوج إلى عدم الاهتمام بدور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرار.
- بينت النتائج أن العلاقة التي تربط بين المؤهل العلمي ودعم اتخاذ القرار علاقة ليس لها دلالة إحصائية وبالتالي أن المؤهل العلمي للموظف لا يؤثر في توجهه بالنسبة لأهمية دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرارات.
- تشير نتائج الدراسة إلي وجود علاقة متوسطة القوة عكسية الاتجاه بالنسبة لسنوات الخبرة، حيث كلما قلت عدد سنوات الخبرة ازدادت إمكانية توجه الفرد نحو أهمية دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرار.

- بينت النتائج أن العلاقة التي تربط بين المستوي الإداري ودعم اتخاذ القرار علاقة ليس لها دلالة إحصائية وبالتالي أن انتماء الموظف لأي مستوي إداري لا يؤثر في توجهه بالنسبة لأهمية دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات.

التوصيات: Recommendations

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية يوصي الباحث بالآتي:

- ضرورة أن تقوم الشركات التجارية الخاصة على تطوير وتحديث بيانات نظمها المعلوماتية القائمة وبشكل مستمر، وبذل الجهد للوصول إلى أحدث التقنيات المتعلقة بهذا المجال، وتوفير أدوات تكنولوجيا معلومات حديثة غير متوفرة لديها حاليا.
- ضرورة عقد دورات تدريبية للمديرين ذات الطابع الفني في مجال نظم المعلومات الإدارية واستخداماتها، ونشر ثقافة النظم وتوعية الأفراد بالفوائد المترتبة عليها عند استخدامها في مجالات الإدارة المختلفة وبالخصوص مجال عمليات اتخاذ القرار.
- ضرورة العمل على تبني الشركات سياسات وأساليب جديدة من أجل حماية نظم معلوماتها من السرقة أو إساءة الاستخدام أو فقد البرامج أو ضياعها.
- ضرورة توظيف نظم المعلومات في عمليات التنسيق والتواصل بين المستويات التنظيمية المختلفة لتوفير الوقت والجهد وتسهيل الحصول على المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات.
- إعطاء البحوث العلمية أهمية اكبر، وان نتجاوز الإجابات الروتينية على أسئلة الباحثين خاصة في مستوى الدراسات العليا، لما لذلك من دور فاعل في تطوير منظمات الأعمال على اختلاف أشكالها في مجتمعنا.

الدراسات المستقبلية:

1- إجراء دراسة ميدانية حول دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في مراقبة السياسات والاستراتيجيات في المنظمات الصغيرة والمتوسطة.

2- إجراء دراسة ميدانية عن أثر تكنولوجيا المعلومات على المنظمات والأفراد والمجتمع في ظل النظام العالمي الجديد.

3- عمل دراسة ميدانية عن أثر ثورة المعلومات وشبكة الانترنت على إدارة الأعمال في المنظمات من خلال التأثير على سلوك الأفراد.

4- عمل دراسات ميدانية حول تحديد الاحتياج للمعلومات لكل مستوى من المستويات الإدارية الثلاثة (التنفيذية والوسطى والعليا) لكي يعرف كل موظف على وجه الدقة ماذا يريد من نظم المعلومات، حتى يؤدي عملة بالشكل الصحيح، خاصة في عملية اتخاذ القرارات.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

(1) **أحمد الحسين**، تحليل السياسات- مدخل جديد للتخطيط في الأنظمة الحكومية، الطبعة الأولى، الشارقة، جمعية الاجتماعيين، 1994.

(2) **حسن على مشرقي**، نظرية القرارات الإدارية- مدخل كمي في الإدارة، الطبعة الأولى، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة،1997.

(3) **رايموند مكليود**، جيورج شيل،"نظم المعلومات الإدارية"ترجمة سرور علي إبراهيم سرور، الرياض، دار المريخ للنشر، 2009.

(4) **رايموند مكليود**، نظم المعلومات الإدارية، الجزء الأول، ترجمة سرور سرور، الرياض، دار المريخ للنشر، 1990.

(5) **رايموند مكليود**، نظم المعلومات الإدارية، الجزء الثاني، ترجمة سرور سرور، الطبعة العربية، الرياض، دار المريخ للنشر،1990.

(6) **زياد محمد الشرمان**، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية- MIS،عمان،دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، 2004.

(7) **سليم إبراهيم الحسنية**، نظم المعلومات الإدارية ،(نما)، عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2002.

(8) **سليم الحسينية**،مبادئ نظم المعلومات الإدارية(نما)، الطبعة الأولى، عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 1998.

(9) **سليم إبراهيم الحسنية**، مبادئ نظم المعلومات الإدارية، عمان، مؤسسة الوراق، 1997.

(10) **سونيا محمد البكري**، "نظم المعلومات الإدارية"، القاهرة، المكتب العربي الحديث،2002.

(11) **سونيا محمد البكري**، "نظم المعلومات الإدارية، المفاهيم الأساسية، الإسكندرية ،الدار الجامعية، 2003.

(12) **عامر قندجلي**، نظم المعلومات الإدارية، المركز القومي للاستشارات والتطوير الإداري، ملزمة خاصة، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2010.

(13) **عبد الرحمن الصباغ**، وعماد الصباغ. مبادئ نظم المعلومات الإدارية الحاسوبية، (د.م)، عمان، 1995.

(14) **عبد الستار محمد العلي**، نظم المعلومات على الحاسبة الالكترونية، جامعة البصرة، 1985.

(15) **عبد الفتاح التميمي**، عماد محمد، شبكات الحاسوب والانترنت، الطبعة الأولى، عمان، دار اليازوري العلمية، 1998.

(16) **عثمان الكيلاني**، هلال البياتي، وعلاء السلمي، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، عمان، مصر العربية للنشر والتوزيع، 2000 .

(17) **علي مسلم**، مذكرات في نظم المعلومات الإدارية، مركز التنمية الإدارية، جامعة الإسكندرية، 1994.

(18) **عوض منصور**، ومحمد أبو النور، الحاسبات الشخصية وأتمتة المكاتب، الطبعة الأولى، عمان، دار الفرقان للطباعة والنشر،1992.

(19) **كامل السيد غراب**، وفاديه محمد حجازي، "نظم المعلومات الإدارية مدخل تحليلي" الرياض، مطابع جامعة الملك سعود، 1997.

(20) **لستر ثارو**، "الصراع على القمة"، ترجمة أحمد فؤاد بلبع، الكويت، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، 1995.

(21) **محمد أحمد حسان**، نظم المعلومات الإدارية، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2008.

(22) **محمد حسين عبدا لله:** في نظم المعلومات (الكمبيوتر تحليل نظم المعلومات)، عمان، 1986، ج1 ص4.

(23) **محمد شوقي بشادي**، الحاسب الإلكتروني ونظم المعلومات، بيروت، دار النهضة العربية، 1983.

(24) **محمد فهمي طلبه**، وآخرون.الحاسب ونظم المعلومات الإدارية، جامعة الجزائر مجموعة الدلتا للنشر، 1993.

(25) **محمد محمد إبراهيم**، "مقومات ونظم دعم وتجويد القرارات، رؤية إدارية متكاملة" شبين الكوم، مصر، مطابع الولاء الحديثة، 2004.

(26) **منعم الموسوي**، اتخاذ القرارات الإدارية، مدخل كمي، الطبعة الأولى، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 1998.

(27) **ميشيل بورز، ،ودافيد ادمر،ويلزهارلان**، تطوير نظم معلومات الحاسب الآلي تحليل وتصميم، ترجمة عبد السلام إبراهيم، والدريني، ومحمد نزيه،South-Western Publishing co. 1988.

(28) **هاشم كاظم عزيز، وعبد الحميد،سعدي**، "نظام المعلومات الإداري" العراق، رزمة تدريبية لبرامج الإدارة العليا، المركز القومي للتخطيط والتطوير الإداري1983.

(29) **هشام صالح كتوعة**، "نظم المعلومات الإدارية" جدة، مكتبة الخوارزم، 1424هـ.

الرسائل العلمية:

(1) **ديمة حسين نافع الأحمدي**، استخدام نظم دعم القرارات في إعداد جدول الاكادميبن في كلية العلوم جامعة الملك عبد العزيز، رسالة ماجستير غير منشورة،جامعة الملك عبد العزيز. 1427هـ.

(2) **رانية أنور أبوا لعلا**، علي التخطيط الاستراتيجي ألمعلوماتي في ظل العولمة، دراسة عن مدى تطبيقه في المنشآت الإنتاجية بمحافظة جدة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، 1426هـ.

(3) **رفعت الفاعوري، أحمد العمري** ،"تحليل أسباب الخطأ في اتخاذ القرارات في البنوك التجارية"، دراسة استكشافية باستخدام تحليل المسار، دراسات، العلوم الإدارية، المجلد29، العدد2،2001، ص445-471.

(4) **ريم محمود أحمد مشاط**، مدى فعالية استخدام تطبيقات نظم آلية المكاتب في الشركات بمحافظة جدة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، 1427هـ.

(5) **سام محمد** "اثر العوامل البشرية في اتجاهات العاملين على تقبل العمل مع نظام الأتمتة الشاملة في المصرف التجاري السوري، رسالة ماجستير، غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، 2006.

(6) **طلال إبراهيم زيني راجحان**، تقييم نظام المعلومات الإدارية لخدمات مشتركي الهاتف السعودي بجدة، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز،1405هـ.

(7) **عبد الرحمن أحمد ناجي فرحان**، دور نظم المعلومات في ترشيد قرارات الموارد البشرية، دراسة نظرية تطبيقية على منظمات القطاع الخاص في اليمن، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الأزهر، 2008.

(8) **علي محمد فلاح القيسي** "مستوى كفاءة أنظمة المعلومات الإدارية وعلاقتها بمستوى الأداء الإداري من وجهة نظر مديري ورؤساء أقسام الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية العامة"رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية ،جامعة عمان العربية، 2005.

(9) **كامل محمد يوسف الحوا جرة** ،"تحليل كفاءة وفاعلية القرارات الإستراتيجية المستندة إلى نظم المعلومات الإدارية المحوسبة من وجهة نظر المديرين في البنوك التجارية في الأردن" رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية، 2005.

(10) **محمد مهدي أحمد**"نظم المعلومات واتخاذ القرار الإداري مجلس الوزراء السوداني،رسالة دكتوراه غير منشورة، معهد الإدارة العامة، جامعة الخرطوم، السودان، 2008.

(11) **مشعان ضيف الله مقبل السلماني الشمري**، "تطوير نظم المعلومات الإدارية في إدارات التربية والتعليم للبنين بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر مديري التعليم ومساعديهم ورؤساء الأقسام"، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة أم القرى،2008.

الدوريات

(1) **بكري عطية**، "المعلومات والإدارة، دراسة تحليلية مع تطبيق على مصر"، الإدارة العامة، الرياض، العدد42، يوليو1984.

(2) **رفعت الفاعوري، أحمد العمري** ،"تحليل أسباب الخطأ في اتخاذ القرارات في البنوك التجارية الأردنية"، دراسة استكشافية باستخدام تحليل المسار، دراسات، العلوم الإدارية، عمان، المجلد29، العدد2، 2001.

ثانيا: المراجع الأجنبية:

(1) Alexis M. and Wilson, C.Z.,"Organizational Decision Making", (Englowood cliffs, N.J: prentice Hall, 1967.

(2) Andrew J.Dabrin "Fundamentals of Organizational Behavior" (New York): Pergamon Press Inc, 1974.

(3) Average, & UR Mrin, "critical success factors for implementation support systems in Africa", preceding of the 32nd conference on systems sciences,1999.

(4) Carneiro, A., "A Group Decisin Support System for Alternatives Setection" Management Decision, Vol.,39 , No.3,2000.

(5) Christopher Martin, & Philip Powell, Information Systems: A Management Perspective, England: McGraw- Hill Book Company, 1992.

(6) Colin Muid, "Information Systems and Public Management- A View from the center", Public Administration. Number(1), Volume 72, 1994.

(7) Don. Q Mathes (The design of MIS (USA), 1973.

(8) De Marco, T., Strutured Analysis and System Specification (Englewood Cliffs, NewJersey: Prentice-Hall, Inc.,1979.

(9) Determinants of Information Technology Competitve Value:Evidence from a Western Euroean Strategic Industry",(An 10156075), Search, epent, com. Cited on 2005.

(10)Felix A.Nigro,&Loyd G. Nigro, Modem Public Administration, edition, Harper and Raw,1980.

(11) Gemoets, Leopoldo. A, and Torkzadeh, Reza, "Unionization and Impacts of information systems Application on End – Users in U.S. and Mexico". Journal of computer Information systems, Vol.***I*,No.1, 1999.

(12) Irvin. Forkner: Raymond "Computerized Business system An Introduction Data processing"(USA),1973.

(13) Jerom Kontr,"Management Oriented Management Information System", (second Edition 1977.

(14) James A. O'Brien, Management Information System: A Managemerial End User Perspective, Boston: ARichard D.Irww, Inc.,1990.

(15) James A. O.Brien, Management Information Systems: A Managerial End User Perspective, Boston: A Richard D. Irw, Inc., 1990.

(16)konter (Jerom) Oriented Management Information Systems, (USA), 1977.

(19)Kraemer Kenneth & Debora Dunkle & John L,. King & James N. Danziger."The Usefulness of Computer- Based Information and Technology" (CRITO .1993.

(17) Kimbl Chris & Kevin Mclouglin, "computer-based information systems and managers work" new technology, work and employment, 10(1), 1995.

(18) Kumar. & plavia, P., ,"Key Data Management Issue in a Global Executive Information System Industril Management and Data Systems, Vol.101, No.4,2001.

(19) Karrol, Ariche, B., January/ February,"Behavioral Aspects of Developing Computer- Based Systems", Business Horizon, Vol.25, no.1, 1998.

(20) Liebowttz Jay, "Information Systems: success or failure", Journal of computer information systems, vol. NO.1,1999.

(21) Michal W. Daviss"Anatony of Decision Support" Datamation., Volume 30, June 15, 1984.

(22)Parker ©and case (T) Management information Systems; Strategy and Action, New york, Mc Graw-Hill-1993.

(23) Ralph H. Sprague, & Hugh J. Watson, Decision Support Systems: Putting Theory into Practice,3th Edition ,New Jersey: Prentice- Hall, Inc., 1993.

(24) Reinerman, Henrich,"the Utitization of information systems in German Public Administration", International Review of Administrative scienes,Vol.63,No.2, 1997.

(25) Samuel J.Berrstein, Computers in Public Administration: An International Perspective, New York: Pergamon Press Inc., 1976.

(26) Sharkawy , M., Atef Nobe, N., Michael, and Nobe, C., MaryEllen,"Decision Support System on Conceptual Cost

Estimating and Risk Analysis", Information Management Review, Vol. 18,No.4, 2002.

(27) Vargas, Alfonsol, Hernandez, M.Desus; Bruqe, and Sebastian 2003.

ثالثاً: الانترنت:

(1) نظم ومعلومات إدارية بهدف اتخاذ القرارات، .www. CSC-SY csc-sy.net

(2) نظم المعلومات الإدارية، ص4، www.brooonyah.net

(3) موقع www. caoa. gov. eg

(4) عوض منصور، أبو النور، مقدمة تحليل نظم المعلومات باستخدام الكمبيوتر Jordan Book Center Limited.Com.

(5) عامر قندلجي، علاء الدين الجنابي، "نظم المعلومات والمنظمات،الإدارة، والإستراتيجية"، موقعwww. minshawi. com..

الملاحق

ملحق رقم (1)

قائمة بمحكمي استبانه البحث

1	الدكتور/محمد الهنداوي أستاذ مشارك/ كلية العلوم المالية والإدارية/ جامعة طيبة.
2	الدكتور/ محمد عبد اللطيف/ كلية العلوم المالية والإدارية/ جامعة طيبة.
3	الدكتور/وائل محمد عبد الوهاب/ كلية العلوم المالية والإدارية/ جامعة طيبة.
4	الدكتور/ محمد منير/ كلية العلوم المالية والإدارية/ جامعة طيبة.

ملحق رقم (2)

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة أم درمان الإسلامية

معهد بحوث ودراسات العالم الإسلامي

استبانة

الأخ العزيز:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تعد نظم المعلومات الإدارية أحد أهم أدوات تطوير العمل في منشآت الأعمال، وانطلاقاً من أهمية رفع أداء منشآت الأعمال بالمدينة المنورة يسعى الباحث بإعداد دراسة علمية حول دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات الإدارية في المنشآت التجارية بالمدينة المنورة وذلك للحصول على درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال في معهد بحوث ودراسات العالم الإسلامي في جامعة أم درمان الإسلامية للدراسات العليا.

لذا يتشرف الباحث بالتعرف على رأي سعادتكم بشأن العناصر المرتبطة بهذا الموضوع والتي تتضمنها قائمة الاستبيان المرفقة ذات المقياس الثلاثي (واحد هي القيمة الأقل وثلاثة هي القيمة الأعلى) الوارد إزاء كل فقرة من فقرات الاستبانة، علما بأن الإجابات التي ستدلون بها ستعامل بسرية تامة وستستخدم **لأغراض البحث العلمي فقط.**

شاكراً لكم حسن تعاونكم مقدماً

وفقكم الله لما فيه الخير والسداد

الطالب

أحمد محمود خلف

السؤال الأول:

يرجى منكم التكرم بوضع علامة (√) أمام الإجابة المناسبة:

1/1 **العمر:** ☐ 30 سنة أو أقل ☐31 سنة – 40 سنة

☐41 سنة - 50 سنة ☐51 سنة فأكثر

2/1 **الحالة الاجتماعية:** ☐ أعزب ☐متزوج

3/1 **المؤهل العلمي:** ☐ ثانوية عامة فما دون ☐دبلوم

☐ بكالوريوس ☐ دراسات عليا

4/1 **عدد سنوات الخبرة عامة:**

☐أقل من 5سنوات

☐10-سنوات

☐10- 15سنة

☐15-20سنة

☐20سنة فأكثر

5/1 **عدد سنوات الخبرة في الوظيفية الحالية:** يذكر بالأشهر أو السنوات

6/1 **المستوى الوظيفي:**

☐مدير عام ☐نائب مدير عام

☐ مدير دائرة ☐رئيس قسم

السؤال الثاني:

مدى استخدام نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات الإدارية في المنشآت بالمدينة المنورة. يرجى منكم التكرم بوضع علامة (√) أمام التقدير الذي ترونه مناسب من وجهة نظركم:

الرقم	مدى استخدام نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات الإدارية في المنشأة	(3) موافق	(2) لا رأي	(1) غير موافق
1	أنت متفهم للمبادئ العامة لعمل نظم المعلومات الإدارية في المنشأة من حيث أهداف النظام، طريقة العمل، احتياج عملية اتخاذ القرارات للنظم.			
2	لديك قدرة على استخدام المعلومات التي تردك من نظم المعلومات الإدارية.			
3	أنت تثق فى عمل نظام المعلومات الإدارية لديك.			
4	أنت تثق بالقرارات التي تتخذ اعتمادا على نظم المعلومات الإدارية			
5	تلقيت تعليماً أو تدريباً في مجال استخدام نظم المعلومات			
6	توجد استفادة من نظم المعلومات المحوسب في عملية اتخاذك للقرارات فى مجال عملك.			
7	أنت تستخدم نظم المعلومات الإدارية في اتخاذك للقرارات الإدارية أي (تعتمد علي المعلومات الواردة في التقارير أكثر من الاعتماد على بديهتك وخبراتك).			
8	أعتمد في اتخاذ قراري على التخمين والحدس كبديل عند عدم توفر المعلومات الكافية.			
9	أواجه بعض الصعوبات عند استخدام نظم المعلومات الإدارية فى اتخاذ قراراتى.			
10	أجهزة الحاسوب من الأدوات المساعدة على اتخاذ القرارات			
11	يعتمد على أجهزة الحاسوب كأداة تنبؤية كاملة لاتخاذ القرارات			
12	الحاسوب أداة قيمة لتسيير الإعمال الإدارية			

السؤال الثالث:

درجة فاعلية وكفاءة نظم المعلومات الإداريـة في المنشآت بالمدينة المنورة. يرجى منكم التكرم بوضع علامة (√) أمام التقدير الذي ترونه مناسب من وجهة نظركم:

الرقم	فاعلية وكفاءة نظم المعلومات الإدارية في المنشأة	(3) موافق	(2) لا رأي	(1) غير موافق
1	نظم المعلومات الإدارية التي استخدمها كافية وتفي بالغرض المطلوب لاتخاذ القرار المناسب			
2	أستطيع استخدام نظم المعلومات الإدارية بسهولة عند اتخاذ القرارات			
3	أستطيع استخدام نظم المعلومات اليدوية عند اتخاذ القرارات فى حالة تعطل أو عدم توفر أجهزة الحاسوب.			
4	استطيع الوصول إلى المعلومات التي احتاجها في اتخاذ قراراتى بالدخول إلى نظام المعلومات المحو سب بسرعة.			
5	استطيع استخدام الانترنت بسهولة عند اتخاذ القرار.			
6	تخزين المعلومات على الأقراص المرنة والمدمجة تعتبر ميزة هامة لضمان أمن واستمرارية المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات			
7	أستخدم عند اتخاذ قراري أسلوب إدارة الأجهزة بالوسائل الآلية(أتمتة القرارات الروتينية) لما لها من أهمية كبيرة.			
8	قد أعتمد على تجاربي السابقة عند اتخاذ قرارات استراتيجييه طويلة الأمد خاصة عند عدم توفر المعلومات المفصلة			
9	إن البدائل المتاحة لي من خلال استخدامي لنظم المعلومات الإدارية المحو سبة تؤدي إلى دقة أكثر عند اتخاذ القرار من الوسائل الأخرى			
10	تؤمن نظم المعلومات الإدارية معظم المعلومات اللازمة لاتخاذ قراري			
11	تتصف المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار والمقدمة من نظم المعلومات الإدارية بأنها واضحة وسهلة الفهم.			
12	تعتبر المعلومات المقدمة من نظم المعلومات الإدارية ملائمة لجميع مستويات صناعة واتخاذ القرار.			
13	تتسم المعلومات المقدمة من نظم المعلومات الإدارية المحو سبة بالوضوح والدقة والسرعة والملائمة.			
14	لا أحتاج إلى نظم معلومات إدارية طويلة ومفصلة عند اتخاذ قراري			

15	المعلومة التي احتاجها لاتخاذ قراري تقدم من قبل نظم المعلومات رقميا أو بيانيا أو رياضيا أو بشكل وصفى.			
16	تسهل نظم المعلومات عرض المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار من خلال عدة وسائل عرض مرئية أو مكتوبة موجودة في المنشأة			
17	إن التأخير في تقديم المعلومة عن الوقت المطلوب يقلل من فاعليتها في اتخاذ قرار إداري صحيح.			
18	تعتبر عملية تحديث المعلومات المخزنة في نظم المعلومات الإدارية ضمن آلية معينة أمرا هاما في اتخاذ القرارات.			
19	إن عملية التحديث المستمر لنظم المعلومات تعطي دقة أكبر في اتخاذ القرارات.			
20	تتميز معلومات نظام المعلومات بالموضوعية والبعد عن التحيز الشخصي.			
21	تزداد دقة وسهولة عملية اتخاذ القرارات بزيادة أنواع نظم المعلومات المستخدمة في المنشأة			
22	تسهم معلومات النظام بالمرونة فى مواجهة الظروف المختلفة			
23	تؤمن نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في المنشأة إمكانية استشارة الخبراء بالسرعة اللازمة عندما تتطلب عملية اتخاذ القرار ذلك.			
24	تعتبر نظم دعم القرارات(DSS) من نظم المعلومات الإدارية التي استطيع استخدامها في جميع مراحل اتخاذ القرارات ولجميع أنواع القرارات.			
25	استطيع استخدام نظم دعم القرارات بسهولة عند اتخاذ القرارات			
26	إن تقنية استخدام النماذج(Models) تعطي صورة حقيقية وصفية لطبيعة المشكلة التي سأتخذ قرار بشأنها.			
27	تساعد عملية التدريب والتطوير المستمرة على تأهيل متخذي القرار بشكل أفضل باستخدام نظم المعلومات الإدارية			
28	يوجد آلية فاعلة لدى المنشأة لمعالجة المشكلات المختلفة التي قد تعترض استخدام نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات			
29	تمتاز نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في المنشأة بكفاءة عالية في توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات.			

			يمكن الاستفادة من نظم المعلومات في إعطاء معلومات حدثت في الماضي والتي قد يعتمد عليها لاتخاذ قرارات مستقبلية	30
			تؤدي كثرة المعلومات إلى الإرباك والتشويش عند اتخاذ القرارات	31
			فاعلية وكفاءة نظم المعلومات الإدارية فى المنشأة	32

السؤال الرابع:

مدى اعتماد القرارات الإدارية على المعلومات التي يوفرها النظام في المنشآت بالمدينة المنورة يرجى منكم التكرم بوضع علامة (√) أمام التقدير الذي ترونه مناسب من وجهة نظركم:

(1) غير موافق	(2) لا رأي	(3) موافق	مدى اعتماد القرارات الإدارية على معلومات النظام في المنشأة	الرقم
			يوفر النظام معلومات ملائمة لطبيعة اتخاذ القرارات الإدارية من حيث الوقت.	1
			يوفر النظام معلومات ملائمة لطبيعة اتخاذ القرارات الإدارية من حيث الجودة.	2
			يوفر النظام معلومات ملائمة لطبيعة اتخاذ القرارات الإدارية من حيث التكلفة والعائد منها.	3
			يوفر النظام معلومات حديثة ومحتواها يلبي احتياجات متخذي القرارات.	4
			تعكس معلومات النظام الواقع بشكل كاف.	5
			يوفر النظام معلومات تمكن متخذي القرارات من التعبير الكمي عن المعلومات.	6
			يوفر النظام معلومات مناسبة لطبيعة اتخاذ القرارات من حيث الدقة.	7
			يوفر النظام معلومات تتميز بالوضوح وسهولة الاستخدام.	8
			تعتمد المعلومات فى تقييم الأداء الكلى للمنشأة.	9
			تساعد مخرجات نظام المعلومات الإداري بالمنشأة في دعم اتخاذ القرارات الإدارية.	10
			تساهم المعلومات الإدارية بشكل مباشر في تحديد الأهداف والبدائل المتعددة للقيام بوظيفة اتخاذ القرارات.	11

12	تعتبر الإدارة أن دعم اتخاذ القرارات الإدارية من خلال المعلومات الإدارية وسيلة لمساعدتها في انجاز المهام وتحقيق الأهداف			
13	تساعد المعلومات المجمعة من الأقسام الإدارية المختلفة على اتخاذ القرارات الموضوعية.			
14	تساعد المعلومات الإدارية الإدارة في اتخاذ القرارات بشكل يراعي الآثار بعيدة المدى لهذه القرارات.			
15	توفر العديد من العوامل والمتغيرات الداخلية والخارجية التي يعتمد عليها عند اتخاذ القرارات طويلة الأجل.			

الفهرست

الموضوع	الصفحة